4
Uitbetaling van de pgb's

Aan de orde is het **debat** over **de uitbetaling van de pgb's**.

De **voorzitter**:
Ik heet de staatssecretaris van Volksgezondheid, Welzijn en Sport en de staatssecretaris van Sociale Zaken en Werkgelegenheid van harte welkom, net als alle andere mensen die in deze zaal aanwezig zijn of die op een andere manier dit debat volgen. Twaalf sprekers hebben zich voor dit debat gemeld. Wij hebben met elkaar een spreektijd van vijf minuten en maximaal drie onderlinge interrupties per fractie afgesproken.

☐

Mevrouw **Pia Dijkstra** (D66):
Voorzitter. Wij spreken over de problemen met de pgb's. Gisteren is mij, gezien de uitlatingen van Partij van de Arbeid en VVD, duidelijk geworden dat voor hen de uitkomst van dit debat vaststaat. Voor mij is dit debat met name van belang om de staatssecretaris in de gelegenheid te stellen om te reageren op alles wat er is gebeurd rond de uitvoering van de motie-Dijkstra en om uit te leggen hoe wij verder wil gaan met het oplossen van de problemen van de pgb'ers. Daarnaast is voor mij van belang het politieke oordeel over de manier waarop de staatssecretaris in de afgelopen tijd heeft geopereerd en over zijn overtuigingskracht om dit ten goede te keren. Beide punten zijn voor mijn fractie onlosmakelijk met elkaar verbonden. Over het tweede punt maak ik mij een beetje zorgen in dit debat; ik doel op het vermoeden dat het allemaal al vastligt. Partij van de Arbeid en VVD hebben die vraag eigenlijk al vooraf beantwoord.

Wat mij betreft gaat het vandaag over de uitbetalingsproblemen rond de pgb's. Op 1 januari werd de Sociale Verzekeringsbank daarvoor verantwoordelijk. Al snel werd duidelijk dat de SVB niet opgewassen is tegen zijn nieuwe taak. Zorgverleners worden niet, te laat of verkeerd uitbetaald of gooien het bijltje erbij neer. Declaraties raken zoek. Het ICT-systeem rammelt aan alle kanten. Pgb-houders worden van het kastje naar de muur gestuurd, als ze de Sociale Verzekeringsbank al bereiken. Het zijn geluiden die maar blijven aanhouden.

Voor D66 stond en staat de pgb-houder en zijn zorgverlener voorop. Daarom heeft mijn fractie steeds prioriteit gelegd bij een snelle uitbetaling. Met de motie-Dijkstra heeft de Kamer de regering tot 15 mei de tijd gegeven om die uitbetaling op orde te krijgen. De staatssecretaris heeft aan de Kamer geschreven dat 95% van de declaraties op tijd wordt betaald. Hij noemt het systeem robuust. Overigens betekent dat nog steeds dat elke maand 10.000 declaraties niet op tijd worden uitbetaald. Alle Kamervragen en hoorzittingen ten spijt blijft de vraag: welke waarde moeten wij aan deze cijfers toekennen? Wij zien wel positievere cijfers, maar het percentage van 95 wordt door experts in twijfel getrokken. Nog belangrijker is wat deze cijfers zeggen. Wat meet die steekproef? Is dat wat wij willen weten? Hoe is de verbetering ten opzichte van eerder dit jaar en hoe structureel is die?

De op het oog simpele vraag welk percentage van alle ingediende declaraties op tijd wordt uitbetaald, wordt door de staatssecretaris niet beantwoord. Is dat omdat hij geen antwoord wil geven of omdat hij geen antwoord kan geven, omdat de ICT-systemen van de SVB deze heel basale managementinformatie niet kunnen aanleveren, omdat er geen inzicht bestaat in het aantal niet correcte declaraties en er ook geen link kan worden gelegd tussen de betaalbaar gestelde en de betaalde declaraties?

Wij kunnen eigenlijk gewoon geen antwoord geven op de vraag of die betalingen op reguliere basis plaatsvinden. Ik wil hierover vandaag duidelijkheid van de staatssecretaris. Vindt hij zelf ook niet dat hij een te rooskleurig beeld schetst in zijn brief van 18 mei? Alle genodigden voor de hoorzitting van vorige week waren van mening dat de uitbetalingen nog niet goed op reguliere basis plaatsvinden. Er zit dus een groot verschil tussen het verhaal van VWS en de ervaringen van mensen uit de praktijk.

De Rekenkamer kraakt harde noten over de invoering van het trekkingsrecht pgb. De focus lag te veel op invoering per 1 januari, naar kritische geluiden werd te weinig geluisterd en een ketenbrede regie ontbrak. Met het terugschroeven van het ambitieniveau en het klaarzetten van terugvalscenario's had de SVB-top in eigen woorden "het gevoel dat het zou kunnen lukken". De onderbuik van de SVB-top heeft tienduizenden pgb-houders en zorgverleners in de kou laten staan. Toch vindt de staatssecretaris dat de invoering zorgvuldig is verlopen.

Vanaf september vorig jaar hebben D66 en andere fracties regelmatig gevraagd of het goed zou komen. Bij de begrotingsbehandeling op 19 november heb ik letterlijk gevraagd of de SVB het allemaal wel aankon. Elke keer kwamen er geruststellende woorden van de staatssecretaris. De waarschuwingen waren er intern echter wel. De 70 rapporten en voortgangsrapportages die we als Kamer eind april pas na lang aandringen kregen, laten dat goed zien. De staatssecretaris zei: ik heb dagelijks overleg met de SVB. Ik snap nu waarom hij dat zei. In de voortgangsrapportage over oktober schreef de SVB: we lopen achter de feiten aan en de haalbaarheid per 1 januari is risicovol. Waarom had de staatssecretaris dan toch steeds de neiging om alles goed te willen praten?

Volgens ICT-deskundigen zijn de systemen van de SVB totaal niet berekend op wat er allemaal moet gebeuren. Het gaat nog maanden, zo niet jaren, kosten om een goed functionerend systeem te krijgen. Hoe gaat de staatssecretaris verder met deze conclusies?

Het pgb is een belangrijk en mooi instrument om mensen eigen regie te geven over de zorg die zij ontvangen. Ik maak me inmiddels echter grote zorgen over de mogelijkheid dat het hele pgb door deze chaos ten onder gaat. Ik zeg het heel expliciet: D66 wil dat niet. De antwoorden en de toon van de staatssecretaris waren tot nog toe vooral optimistisch in plaats van realistisch. Zijn toon en antwoorden zijn voor mijn fractie vandaag dan ook van groot belang.

Mevrouw **Leijten** (SP):
We krijgen laat informatie, geen informatie of rooskleurige informatie. We hebben nu ook de reconstructie van de Algemene Rekenkamer kunnen lezen. We hebben eigenlijk verbluffend veel informatie over wat we niet hebben

gekregen van de staatssecretaris. Mevrouw Dijkstra stelt dat we niet kunnen controleren of haar motie is uitgevoerd. Toch vraagt zij de staatssecretaris haar te overtuigen. Waar kan de staatssecretaris vandaag nou nog mee komen om D66 ervan te overtuigen dat de betalingen regulier op orde zijn en de problemen zijn opgelost?

Mevrouw **Pia Dijkstra** (D66):
Ik realiseer mij goed dat dit een heel lastige vraag is. De brief van de staatssecretaris van 18 mei heeft ons niet overtuigd. Dat is ook de reden waarom we de SVB, de belangenverengingen en de wethouders gehoord hebben. Ik ben heel benieuwd wat de staatssecretaris hier zelf over zal zeggen. Ik zou het ook heel realistisch vinden als de staatssecretaris zegt: we weten het niet. Ik ben benieuwd waar hij mee komt.

Mevrouw **Leijten** (SP):
Na vijf debatten, heel veel verzoeken om informatie, getrek en geduw, allerlei ingediende moties en een scherpe toon richting de staatssecretaris zou het voor D66 dus werkelijk genoeg zijn als de staatssecretaris vandaag erkent dat hij het niet weet?

Mevrouw **Pia Dijkstra** (D66):
Nee, dat is een ...

Mevrouw **Leijten** (SP):
Wat moet de staatssecretaris doen om D66 er vandaag van te overtuigen dat hij voor 1 januari de juiste keuzes nam en ons na 1 januari mee heeft genomen en de juiste informatie heeft gegeven? Ik ben wel benieuwd naar dat antwoord.

Mevrouw **Pia Dijkstra** (D66):
Ik heb duidelijk aangegeven in mijn inbreng dat ik het heel belangrijk vind dat de staatssecretaris met een overtuigend antwoord komt. Ik ga hem dat echter niet in de mond leggen. Ik wil van de staatssecretaris horen hoe hij hier tegen aankijkt en hoe hij dit uitlegt. Daar zullen wij ons oordeel over vellen.

De heer **Otwin van Dijk** (PvdA):
Mevrouw Dijkstra heeft tijdens het vierde debat een motie ingediend, waarin de regering werd gevraagd de reguliere betalingen op 15 mei op orde te krijgen. Ik heb die motie gesteund. De staatssecretaris heeft daarvoor in zijn brief van 28 april een marsroute geschetst. Die marsroute heeft hij gehaald op 18 mei: 95% van alle betalingen vindt plaats binnen tien dagen en 98% binnen veertien dagen. Wanneer vindt mevrouw Dijkstra zelf dat haar motie is uitgevoerd?

Mevrouw **Pia Dijkstra** (D66):
Mijn motie is uitgevoerd als we zicht hebben op hoe het met de betalingen in z'n geheel staat. We weten nu alleen wat er gebeurt met de betalingen die correct zijn en die vlekkeloos verlopen. Maar de SVB heeft zelf aangegeven, niet te weten wat er gebeurt met al die declaraties die nog niet op orde zijn. Die zitten in de voorraad, maar we weten niet hoe veel er daarvan worden behandeld en hoe veel niet. We weten ook niet waar het allemaal mis gaat. We hebben gewoon geen beeld van het geheel. Dat beeld wil ik krijgen.

De heer **Otwin van Dijk** (PvdA):
De 95% is gebaseerd op correct en niet correct ingediende declaraties. In de marsroute van de staatssecretaris ging het zelfs alleen nog om correct ingediende declaraties. Waarom hebt u op 28 april niet gezegd dat dat niet voldoende was? Wanneer is het voor u voldoende, zodat uw motie is uitgevoerd?

Mevrouw **Pia Dijkstra** (D66):
Ik gaf al aan dat ik het geheel wil kunnen overzien. Ik heb van de SVB en de auditdienst begrepen dat die informatie gewoon niet aanwezig is. We weten het dus niet.

De heer **Van der Staaij** (SGP):
Voor een goed debat is het heel belangrijk dat helder is waarover we verschillen van inzicht hebben en waarover we het eens zijn. Ik haak even aan op wat mevrouw Dijkstra zei, dat de staatssecretaris niet zou erkennen dat er fouten zijn gemaakt bij de invoering. Ik haal vrij stellig uit de beantwoording van vragen dat de invoering niet goed is verlopen, waarvoor excuses zijn aangeboden. Waar zit op dat punt nog het verschil van inzicht met het kabinet?

Mevrouw **Pia Dijkstra** (D66):
Het verschil van inzicht zit hem erin dat wordt gezegd: het proces is zorgvuldig verlopen, het is niet goed gedaan, waarvoor de staatssecretaris en de SVB inderdaad excuses hebben aangeboden. Maar de staatssecretaris heeft op geen enkel moment aangegeven wat zijn rol daarin is geweest en of hijzelf wellicht fouten heeft gemaakt.

De heer **Van der Staaij** (SGP):
Mevrouw Dijkstra erkent dus dat ook het kabinet aangeeft dat bij de invoering van het trekkingsrecht fouten zijn gemaakt. Maar ze wil expliciet horen hoe de staatssecretaris zijn eigen rol daarin ziet.

Mevrouw **Pia Dijkstra** (D66):
Ik wil inderdaad horen hoe de staatssecretaris zijn eigen rol daarin beoordeelt.

De heer **Potters** (VVD):
Ik hecht er ook aan om duidelijk te krijgen waarop mevrouw Dijkstra wacht. Ze wil duidelijkheid over de niet betaalbaar gestelde declaraties. Vorige week hebben we een heel duidelijke hoorzitting gehad met de SVB en de auditdienst. Voor ons was glashelder dat die 95% op basis van de declarabel gestelde declaraties op orde was. Iedereen was overtuigd van de oprechtheid en de zorgvuldigheid die daarmee gepaard gingen. Als er vandaag duidelijkheid komt over de niet betaalbaar gestelde declaraties en mevrouw Dijkstra is overtuigd, is dan bij haar het beeld compleet? Of heeft ze nog meer nodig?

Mevrouw **Pia Dijkstra** (D66):
Wij voeren dit debat natuurlijk om duidelijkheid te krijgen. Maar ik ga niet op voorhand zeggen wanneer ik tevreden ben, want ik wil eerst de antwoorden gehoord hebben. U zei dat iedereen vond dat het zo helder was. Het was vooral heel helder dat de auditdienst de ontvangen opdracht niet kon uitvoeren, omdat de informatie niet beschikbaar was. Ik heb daar expliciet naar gevraagd en dat werd ook beaamd. Dat betekent toch dat er nog steeds vragen zijn over wat wij in de cijfers zien.

De heer **Potters** (VVD):
We zijn allemaal op zoek naar helderheid. Ik waardeer ook dat u die wilt hebben, maar volgens mij heeft de auditdienst vorige keer gezegd: we hebben op basis van de informatie en de steekproef, een betrouwbare meting kunnen doen. De auditdienst heeft gezegd: dat was weliswaar niet op basis van informatie die we meteen voorhanden hebben, maar we kunnen echt, betrouwbaar, zeggen dat 95% van de betaalbaar gestelde declaraties wordt uitbetaald. Dat was op basis van een betrouwbare steekproef. We hebben daar met zijn allen bovenop gezeten en bij mij is dat beeld wel ontstaan. U vraagt naar niet-betaalbaar gestelde declaraties. U wilt daar helderheid over hebben. Ik wil echter ook proberen om scherpte in het debat te krijgen. Waar willen we nu met zijn allen, en vooral u, nog helderheid over hebben, gelet op de motie die u hebt ingediend?

Mevrouw **Pia Dijkstra** (D66):
Dat lijkt mij duidelijk. Ik heb dat ook aangegeven. Ik heb aangegeven dat ik helderheid van de staatssecretaris wil over die motie en over de vraag of die nu echt uitgevoerd is. In de motie ging het om het volgende; het is denk ik ook belangrijk om dat met elkaar vast te stellen. We wilden weten of het reguliere betalingsregime op orde was. Dat beeld heb ik niet compleet.

☐

Mevrouw **Leijten** (SP):
Voorzitter. Wie recht heeft op zorg, moet goede zorg krijgen en wie zorg verleent, behoort daarvoor fatsoenlijk en op tijd betaald te worden. Het klinkt zo logisch, maar toch is dit precies wat de staatssecretaris al maandenlang niet voor elkaar krijgt. We zijn nu in de zesde episode van het pgb-drama aanbeland, maar een goed einde is niet in zicht. Er zijn veel beloften gedaan maar telkens zitten zorgverleners aan het einde van de maand zonder geld. Er zijn veel cijfers gepresenteerd, over hoeveel mensen hun geld op tijd krijgen, maar telkens blijken die cijfers half of niet helemaal te kloppen. Er zijn harde deadlines gesteld, maar telkens stelt de staatssecretaris zichzelf doelen die hij niet kan waarmaken. Wat bezielt een staatssecretaris om de zorg voor 130.000 pgb-houders en 240.000 hulpverleners zo op het spel te zetten? Waarom sloeg hij vorig jaar waarschuwingen in de wind? Waarom luisterde hij niet naar al die mensen die zeiden dat het uitbetalen via de Sociale Verzekeringsbank wel een goed idee is, maar dat zorgvuldige invoering niet ging lukken. Waarom gaf deze staatssecretaris gas toen hij een kruispunt naderde terwijl iedereen weet dat je dan gas moet minderen?

Pgb-houders en zorgverleners hebben recht op een oplossing, maar juist de hoogmoed van deze staatssecretaris heeft een goede oplossing in de weg gestaan. Hij heeft de chaos niet verkleind, maar juist vergroot. Mensen die afhankelijk zijn van zorg of die zorg verlenen, betalen hiervoor een hoge prijs, van financiële problemen, grote onzekerheid en stress. Erkent de staatssecretaris dat hij in 2014 een grote inschattingsfout heeft gemaakt en erkent hij, zoals ook de Algemene Rekenkamer zegt, dat hij meer tijd en rust had moeten nemen om dit proces zorgvuldig te begeleiden en te laten regelen? Het komt op mij over dat de staatssecretaris op dit moment harder knokt voor zijn eigen positie dan voor mensen die afhankelijk zijn van zorg, en dat de beeldvorming belangrijker is dan de feiten. Iedere brief die de staatssecretaris naar de Kamer stuurt, is een rookgordijn. Het is zand in de ogen van het parlement, en daarmee in de ogen van de samenleving. De vraag of 15 mei alle betalingen regulier goed verlopen, kunnen we niet beantwoorden want de Sociale Verzekeringsbank heeft dit niet onderzocht en heeft geen structurele inzage in het verloop van declaraties.

Op 20 januari schreef de staatssecretaris ons dat er wellicht een paar probleempjes waren, maar dat binnen een week alles geregeld zou worden. Sterker nog, zes dagen later beantwoordde hij Kamervragen en schreef hij dat uitbetalingen ook doorgaan als de zorgovereenkomsten niet zijn goedgekeurd. Er bleek weinig van te kloppen. Als de staatssecretaris dat wist — dat blijkt nu uit de reconstructie van de Algemene Rekenkamer — waarom koos hij er dan voor om sussende taal te spreken richting pgb-houders en de Tweede Kamer? Hij wist op dat moment toch dat de chaos bij de Sociale Verzekeringsbank compleet was? Waarom beloofde de staatssecretaris dat betalingen binnen vijf dagen geregeld zouden zijn om daarvoor een week later zijn excuses aan te bieden? Hij wist dat hij iets beloofde wat niet ging lukken. Waarom heeft deze staatssecretaris in het najaar al noodscenario's in werking laten treden en besloten dat er ongecontroleerd betaald zou gaan worden? Waarom heeft hij dat niet aan de Kamer gemeld? Er waren op dat moment nota bene van alle fracties in deze Kamer vragen of het allemaal wel goed was. Waarom verzuimde hij de Kamer dat te melden? Realiseert hij zich dat hij hierdoor de Kamer de mogelijkheid heeft ontnomen om in te grijpen en hem te behoeden voor een gigantisch grote fout?

De grote vraag vandaag is waarom de staatssecretaris niet gewoon eerlijk is. Waarom erkent hij niet dat hij vorig jaar een fout heeft gemaakt bij de invoering en waarom erkent hij nu niet dat het niet goed gaat? Hoeveel ellende had dit budgethouders en zorgverleners niet kunnen besparen? We hebben het vandaag echter ook over oplossingen. Ik zou graag van de staatssecretaris willen weten of hij bereid is om in de tussentijd, zo lang het niet regulier goed loopt, mensen hun budget weer in eigen beheer te geven of gemeenten de vrijheid te geven om het zelf uit te voeren, omdat de SVB dat nog doet. Is de staatssecretaris ook bereid om vandaag een substantieel bedrag te reserveren voor schade die zorgverleners en budgethouders hebben opgelopen door deze problemen? Is de staatssecretaris bereid om alle rookgordijnen nu achterwege te laten zodat de Kamer volledig openheid krijgt over wat er gebeurt en daarmee dus ook de budgethouders en de zorgverleners?

Vandaag willen wij graag een staatssecretaris horen die erkent dat hij vorig jaar bij de invoering fout zat. Toen liep hij te hard van stapel. We willen ook graag dat hij nu erkent dat hij dit jaar niet eerlijk was over wat er precies speelde. Aan een staatssecretaris die zegt "ga rustig slapen, er is

niets aan de hand" hebben wij helemaal niets. Pgb-houders niet, zorgverleners niet en de Tweede Kamer ook niet.

☐

Mevrouw **Keijzer** (CDA):
Voorzitter. Voor de zesde keer debatteert de Kamer met de staatssecretaris over de betalingsproblemen bij de SVB. Het is een debacle met veel ellende voor zorgverleners, budgethouders en de grondtroepen van de Sociale Verzekeringsbank die de scherven moeten opruimen. Op 28 april ontving de Kamer eindelijk een gigantische stapel stukken, waar de CDA-fractie al sinds begin maart om vroeg. Uit deze stukken rijst een beeld van een meerdere keren gewaarschuwde staatssecretaris. Hij is gewaarschuwd door zowel interne hoge ambtenaren bij VWS en het Zorginstituut, als extern door gemeenten en Per Saldo. De staatssecretaris zag waarschuwingen als aansporing om verder te gaan, bypasses te leggen, terugvalscenario's te formuleren en op ICT-gebied te starten met een eenvoudig uitbetalingssysteem, dat houtje-touwtje verbonden is met de administratie. Dat systeem was in ieder geval niet toegerust voor het uitvoeren van het trekkingsrecht, dat valt of staat bij geautomatiseerde gegevensuitwisseling.

Sinds 20 mei kennen we het rapport van de Rekenkamer, met op pagina 56 een tijdlijn die boekdelen spreekt. Het oordeel is bekend: onzorgvuldig. De regeringsreactie is dat zij het er mee niet eens is, omdat dit oordeel gezien alle inspanningen niet op zijn plaats is. Is de staatssecretaris van mening dat voor de regering sprake is van een inspanningsverplichting?

Op 20 januari 2014 zegt de staatssecretaris tegen de Kamer: wij moeten ervoor zorgen dat er geen problemen ontstaan als de trekkingsrechten worden ingevoerd en mensen oneigenlijk te weinig of helemaal geen geld krijgen. De staatssecretaris zag dus het belang daarvan. Maar dan, op 10 juni 2014 zegt de staatssecretaris: overigens heb ik geen signalen gekregen dat de problemen niet voor 1 januari 2015 kunnen worden opgelost. Op 26 maart 2014, twee en een halve maand daarvoor, oordeelt de hoogste ICT-ambtenaar, de CIO: het is onwaarschijnlijk dat de ICT-oplossing door alle partijen gerealiseerd is voor 1 januari 2015. Hoe kijkt de staatssecretaris hiernaar? Waarom heeft hij dit oordeel naast zich neergelegd?

Op 24 november 2014 antwoordt de staatssecretaris op vragen van het CDA over de big bang die gemeenten verwachtten bij de invoering: per 1 januari 2015 zal een systeem functioneren dat ervoor zorgt dat cliënten de zorg en ondersteuning die zij nodig hebben, kunnen betalen uit het pgb. En nog een antwoord: "Voor de aansluiting van de ICT van de SVB op die van gemeenten is een aantal voorzieningen beschikbaar of in ontwikkeling. Deze voorzieningen zijn toereikend voor de start van de trekkingsrechten per 1 januari 2015". Was deze informatie juist?

Op 15 oktober 2014 zegt de staatssecretaris: "Tot nu toe heb ik signalen gekregen dat het op 1 januari 2015 technisch geregeld zou kunnen zijn". De Algemene Rekenkamer zegt dat op 15 oktober uit een Deloitte-onderzoek bleek dat nog onduidelijk was wat het systeem wel en niet aankon. Op 17 november stelt het CDA weer schriftelijke vragen. Die vragen gaan stuk voor stuk over de onderwerpen die nu zo ernstig zijn misgelopen. Waarom antwoordt de staatssecretaris pas op 16 januari, de dag dat de VNG en de SVB op verzoek van VWS de terugvalscenario's invoeren, waaronder het ambtshalve uitbetalen van declaraties? Is de staatssecretaris van mening dat hij de Kamer volledig geïnformeerd heeft over de grote uitvoeringsrisico's? Is het niet zo dat de staatssecretaris onzorgvuldig, overhaast en de zaak onderschattend de werkelijkheid tegemoet is getreden?

De Kamer heeft de motie-Dijkstra c.s. aangenomen, nadat de staatssecretaris deze omarmd heeft. De motie spreekt uit dat het uitbetalingsregime uiterlijk op 15 mei op reguliere basis functioneert. Op 18 mei schrijft de staatssecretaris in de Kamerbrief dat de betalingen voor 95% goed verlopen. Op de VWS-site staat dat de toegezegde resultaten behaald zijn. Toen uiteindelijk anderhalve dag later, na flink aandringen, de steekproef, op basis waarvan deze conclusie is getrokken, naar de Kamer werd gestuurd, bleek deze te rammelen. Tijdens de technische briefing bevestigde de auditdienst dat de steekproef gedaan is onder de betaalbaar gestelde declaraties, de succesverhalen dus. Experts geven aan dat de conclusie die de staatssecretaris trekt, selectief is. Op zijn best kun je concluderen dat gemiddeld 87% binnen tien dagen betaald is. De EenVandaag-enquête stelt dat 40% van de mensen nog steeds problemen heeft.

Waarom houdt de staatssecretaris staande dat de toegezegde resultaten zijn behaald? Waarop baseert hij dat? Kan de staatssecretaris ook concreet aangeven hoeveel van de bij de SVB binnengekomen declaraties niet betaald zijn? Hoeveel zorgovereenkomsten zijn er op orde en hoeveel moeten nog aangepast worden? Hoeveel binnengekomen e-mails, brieven en telefoontjes zijn beantwoord en hoeveel nog niet? Hoeveel tarieven zijn niet juist ingevoerd? Als de staatssecretaris ons straks deze cijfers geeft, waar baseert hij deze dan op?

Ten slotte hoort het CDA van de staatssecretaris waarom hij blijft concluderen dat het een goede steekproef is en dat de uitbetalingen grotendeels op orde zijn.

☐

Mevrouw **Agema** (PVV):
Voorzitter. Toen mijn collega Karen Gerbrands gisteren in mijn kamer beeldend met een lach en een traan uitlegde hoe verschrikkelijk het is dat door de bezuinigingen mensen zelf maar hun steunkousen moeten aantrekken, wist ik weer dat ik niet alleen maar op mijn werk, maar ook politiek was thuisgekomen. Ik wil Karen vanaf deze plek bedanken voor de uitstekende vervanging tijdens mijn zwangerschapsverlof.

Dit debat gaat allang niet meer over de gedupeerden maar over de vraag hoe staatssecretaris Van Rijn kan blijven zitten, want als dat niet gebeurt dondert het kabinet in elkaar. Kijk maar naar wat vicepremier Asscher gisteren zei. Van Rijn had twee jaar lang keihard gewerkt om de zorg te verbeteren. Een lach kon ik bij het horen van die woorden niet onderdrukken. En Wouter Bos dan? Je zou toch denken dat hij staatssecretaris Klijnsma wil opofferen voor Van Rijn. Hij benadrukt immers dat zij de eigenaar is van de Sociale Verzekeringsbank.

Het gaat al een paar weken zo. Vorige week hoorden we dat, ondanks dat de Sociale Verzekeringsbank altijd het gevoel had gehad dat het zou kunnen lukken, de heer Pechtold dat gevoel even niet had. Tijdens een lunch heeft

hij vicepremier Asscher tussen de boterhammen door verteld dat Van Rijn geen steun meer krijgt van D66. Paniek! Dus wordt Otwin van Dijk voor de regeringskar gespannen. Hij had een uur voor het debat dat twee weken geleden zou plaatsvinden, ineens het licht gezien en vond uitstel van het debat, zoals eerder verzocht door de oppositie, ineens eigenlijk toch wel een goed idee.

De baas van de Sociale Verzekeringsbank begon met oprechte excuses aan de gedupeerden, maar premier Rutte weigerde die excuses te maken, want dat vond hij gratuit. Dat is een klap in het gezicht van al die hardwerkende Nederlanders. Wat zei hij ook alweer op het VVD-congres? "Wij zijn de vaandeldragers van de waarden van de hardwerkende Nederlander!" Blijkbaar niet van de waarde van die tienduizenden hardwerkende zorgverleners. Over "gratuit" gesproken!

De staatssecretaris heeft eenmaal excuses aangeboden om daarna keer op keer aan te geven dat het lek bijna boven is en de problemen bijna opgelost zijn. Juichbrief na juichbrief, terwijl zorgverleners aan het droge brood zaten en zelfs leningen moesten afsluiten om weer een maand door te komen, terwijl kleine zorginitiatieven zelfs omvielen. Toenmalig staatssecretaris Weekers hield de eer aan zichzelf bij een vergelijkbaar probleem: de keten functioneerde niet en de Belastingdienst, eigendom van de overheid, had het nakijken. Dat is nu ook het geval: de keten functioneert niet en de Sociale Verzekeringsbank, eigendom van de overheid, heeft het nakijken. Ik vraag staatssecretaris Van Rijn welk verschil of, wat mij betreft, welke overeenkomst hij ziet met de casus van de Bulgarenfraude.

De staatssecretaris zou bang zijn dat hij vandaag het slachtoffer wordt van politieke spelletjes. Dringt het niet tot de staatssecretaris door dat hij faalt? Hij voerde het trekkingsrecht willens en wetens in, terwijl alle seinen op rood stonden. Wij wisten daar niets vanaf omdat hij de rapporten achterhield. Dat is onvolledig informeren. Had hij niet door dat hij het niet nog een keer kon maken om mooi weer te spelen en actief te spreken over "de laatste procentjes", terwijl er in de verste verte geen systeem is dat, in de woorden van de motie van mevrouw Dijkstra, op reguliere basis werkt en er, met een chique woord, "ambtshalve" — in gewoon Nederlands: handmatig — wordt aangeklooid? Het gaat niet over de laatste procentjes. Volgens een peiling van EenVandaag is er in wel 40% van de gevallen sprake van uitbetalingsproblemen.

Het was de Algemene Rekenkamer die, op de vraag of het ooit nog wel goed komt, zei dat het kijken in een glazen bol is. Ik wil daarop een reactie van de staatssecretaris. Dat is een heel ander beeld, een contrair beeld, dan "de laatste procentjes". Dan snap ik het niet dat er geen diepe buiging en excuses komen naar de gedupeerden, die door zijn schuld zonder inkomen zijn komen te zitten. Mensen kregen niet alleen geen excuses, ze kregen intimidatie door de Sociale Verzekeringsbank: ze moesten mooi weer spelen. Dat is een cultuur van mooipraterij en mooimakerij, waardoor tienduizenden zorgverleners de dupe zijn van een vuig politiek spelletje om de poppetjes. Als ik staatssecretaris was, zou ik me kapot generen en ik zou, denk ik, ook de eer aan mezelf houden.

□

Mevrouw **Dik-Faber** (ChristenUnie):
Voorzitter. Vandaag is het 4 juni en daarmee tuimelen we een zesde maand van pgb-chaos in. Persoonlijke drama's spelen zich nog steeds af. Het rapid response team wordt minder ingezet, maar is nog steeds hard nodig. Er zijn aan alle kanten pleisters geplakt, maar de wond is nog niet genezen. Ik heb vandaag heel veel vragen. We moeten klip-en-klaar weten waar we staan en waar we naartoe gaan en wat wel en wat niet haalbaar is. Hier hebben die 130.000 budgethouders gewoon recht op. De staatssecretaris schetst in zijn brieven een veel te rooskleurig beeld. Dat is mijn fractie echt in het verkeerde keelgat geschoten. De hoorzitting van vorige week was nodig om echt inzicht te krijgen in de problematiek.

Er ligt een kritisch rapport van de Rekenkamer. Een van de kritiekpunten is dat eigenlijk niemand voorzag dat de invoering per januari 2015 niet haalbaar was. Hoe kon dat gebeuren? Tijdens de technische briefing van vorige week bleek dat de SVB "het gevoel had" het wel te zullen redden. Het ging gigantisch mis. Het ministerie van VWS heeft volgens de Rekenkamer signalen onvoldoende herkend. Het ministerie van Sociale Zaken heeft onvoldoende toegezien op de uitvoerbaarheid. Dat is flinke kritiek. Ik wil daarop vandaag van beide staatssecretarissen een reactie hebben.

Hoe gaat het nu? De telefonische bereikbaarheid van de SVB is beter, het rapid response team functioneert en het aantal mensen in de knel neemt heel gestaag af, gezien de hoeveelheid berichten in mijn mailbox. Maar we zijn er nog lang niet. Met veel kunst- en vliegwerk — ik noem de vangnetregelingen en de noodoplossingen — worden betalingen verricht, maar de basis is niet in orde. Eerder nam de Kamer, ook met steun van mijn fractie, een motie aan waarin gesteld werd dat de betalingen per 15 mei op orde moesten zijn. Wat schreef de staatssecretaris? 94% tot 95% van de betaalbaar gestelde declaraties is op tijd betaald. 5% dus niet. Dan hebben we het toch nog over 12.000 mensen. En waar zijn de niet betaalbaar gestelde declaraties? Dat is voor mijn fractie een heel belangrijke vraag. Niemand heeft mij kunnen vertellen om hoeveel mensen het gaat. Honderden? Duizenden? We weten het niet, ook de SVB niet. Het is echt een black box. Heeft de staatssecretaris er daarom voor gekozen om deze groep maar helemaal buiten beschouwing te laten? Ik snap niet waarom de staatssecretaris niet eerder zelf proactief naar deze cijfers op zoek is gegaan. Hij wil toch ook weten welke dossiers niet behandeld kunnen worden en om welke reden? En hoe kan het dat 30% van de budgethouders nog geen bestedingen heeft gedaan op het budget dat klaarstaat? We weten het niet. Ik kan niet uitsluiten dat hieronder ook mensen zijn die nu niet de zorg krijgen die nodig is. Dat vind ik zeer zorgelijk.

Groningen zou 1,2 miljoen kwijt zijn aan het oplossen van de problemen. Rotterdam heeft zeventien fte ingezet. Zeventien gemeenten maken gebruik van een noodvoorziening, waartoe ook mijn fractie heeft opgeroepen. Mensen zelf maken kosten voor bijvoorbeeld leningen, omdat ze geen of onvoldoende inkomen krijgen. De staatssecretaris heeft toegezegd deze kosten te vergoeden, maar waar gaat hij het geld vandaan halen? Wanneer mogen gemeenten en budgethouders hun rekening opsturen voor een schadevergoeding? Van de 60.000 budgetten die ambtshalve zijn toegekend, moeten er nog 27.000 definitief gemaakt wor-

den. Het gaat niet lukken om deze klus voor 1 juli te klaren, en dan volgt er nog een heel traject van herindicaties. In het rondetafelgesprek hoorden we van verschillende gemeenten dat het zeker nog tot eind dit jaar gaat duren voordat alle problemen zijn opgelost. Herkent de staatssecretaris dit? Ik wil daarop een eerlijk antwoord.

Maanden geleden sprak mijn fractie over een pgb-proof systeem, een systeem waarbij de budgethouder de regie heeft. Ik schrok dan ook van de opmerkingen tijdens de hoorzitting dat het systeem mede door de bemoeienis van veel partijen ingewikkelder en ingewikkelder is geworden. Nu is het systeem zo complex geworden dat het onwerkbaar is. Per zorgsoort, per contract en per cliënt kan er een apart maximumtarief zijn, waardoor er in theorie 220.000 verschillende maximumtarieven in het systeem moeten worden opgenomen. Wie verzint zoiets? De ChristenUnie sluit zich dan ook aan bij de oproep van Per Saldo om het systeem veel en veel eenvoudiger te maken. Per Saldo heeft daarvoor ook goede aanbevelingen gedaan.

Er is werk aan de winkel. Dat is overduidelijk. De ChristenUnie vraagt de staatssecretaris van VWS welke inzet hij zich heeft voorgenomen. Wat is het doel waar hij naartoe wil werken? Heeft hij er vertrouwen in dat het goed komt? Ik heb die vraag eerder gesteld en ik wil nu echt een antwoord hebben. De budgethouders en de zorgverleners hebben er nu recht op om het eerlijke verhaal te horen; geen rooskleurige praatjes meer. Waar zitten de problemen? Hoe en wanneer zijn die opgelost? Hoe zorgen we ervoor dat zij niet maand na maand na maand in onzekerheid zitten? Het is nu aan de staatssecretaris van VWS om de ChristenUnie ervan te overtuigen dat hij het is die deze klus gaat fiksen.

☐

Mevrouw **Voortman** (GroenLinks):
Voorzitter. Vorige week was hier in de Kamer een hoorzitting met onder andere de Sociale Verzekeringsbank. Een van de bestuurders van de Sociale Verzekeringsbank zei daar: zo sterk als de keten is, zo sterk is het stelsel. Maar volgens mij is de uitspraak anders: de keten is zo sterk als de zwakste schakel. Dat is volgens mij meer van toepassing. En de zwakste schakel bleken niet de gemeenten, zoals werd gevreesd. Het waren ook niet de budgethouders, die al vaak genoeg worden weggezet als fraudeurs. Het waren zeker niet de zorgverleners, die zonder geld nog maanden zorg gaven. Wij moeten constateren dat de zwakste schakel de Sociale Verzekeringsbank is gebleken, en dat deze schakel te zwak was om het trekkingsrecht goed uit te voeren. De Sociale Verzekeringsbank handelt onder de verantwoordelijkheid van deze twee bewindspersonen. De vraag van vandaag is: is de motie-Dijkstra goed uitgevoerd? Functioneert het uitbetalingsregime sinds 15 mei op reguliere basis of, in gewoon Nederlands, krijgen de mensen die daar recht op hebben omdat ze ervoor gewerkt hebben, gewoon hun geld?

Om dat goed te kunnen beoordelen, moeten wij een aantal zaken weten. Ten eerste. Hoeveel declaraties zijn er in totaal? Ten tweede. Hoeveel van die declaraties zijn correct ingediend? Ten derde. Hoeveel declaraties zijn niet correct ingediend? Ten vierde. Bij hoeveel van de niet correcte declaraties is er iets misgegaan door fouten in het systeem, de keten of bij de Sociale Verzekeringsbank oftewel van hoeveel mensen die alles goed hebben gedaan, is de declaratie toch op het stapeltje "niet correct" gekomen? Dat zijn de mensen die sowieso recht hebben op het pgb. Ten vijfde. Hoeveel declaraties hangen sinds april nog in het systeem? Ten zesde. Hoeveel van alle terecht ingediende declaraties zijn, correct of niet, tijdig betaald? Krijgen de mensen nu het geld waarvoor zij gewerkt hebben?

Op die vragen wil ik een eerlijk en duidelijk antwoord, zonder het Ruttiaanse optimisme dat op de staatssecretaris lijkt te zijn overgesprongen. Geen "hiep, hiep, hiep! hoera!"-campagnes meer, want daar is GroenLinks helemaal klaar mee. Keer op keer hebben wij gehoord dat het nu wel goed zou komen, maar de problemen bleven. Vindt de staatssecretaris dat hij de Kamer juist heeft geïnformeerd of heeft hij de Kamer de zaken te rooskleurig voorgesteld, terwijl hij had kunnen weten dat ze ernstiger waren?

Er ligt een heel duidelijk rapport van de Algemene Rekenkamer waarin staat dat de invoering van het trekkingsrecht onzorgvuldig is verlopen. De ministeries van VWS en SZW en de Sociale Verzekeringsbank hebben tijdens het uitvoeringsproces hun rol niet goed ingevuld. Duidelijke signalen zijn onvoldoende herkend, hoewel verschillende partijen aangaven dat er grote risico's bestonden. Er is geen uitvoeringstoets uitgevoerd, terwijl dit wel had gemoeten. Kunnen de staatssecretarissen van VWS en SZW daarom toezeggen dat zij alle conclusies en aanbevelingen van de Rekenkamer zullen overnemen? Vooralsnog doen zij dat niet en dat is GroenLinks een doorn in het oog. Want dat lijkt mij nou juist wel een voorwaarde om de problemen op te kunnen lossen. Hoe worden de gedupeerde zorgverleners gecompenseerd?

De staatssecretaris wuift de problemen keer op keer weg. Wat mij betreft is het echt de laatste keer dat wij hier een dergelijk debat moeten voeren. Komt de staatssecretaris nu met een eerlijk en helder verhaal? Dat willen wij als Kamerleden graag zodat wij onze taak goed kunnen uitvoeren, maar dat is vooral belangrijk voor de mensen die in onzekerheid zitten over wanneer zij hun geld ontvangen.

Ik wil daarnaast graag nog even reageren op de interruptie van de heer Van Dijk op het betoog van mevrouw Dijkstra over de marsroute. De marsroute hebben wij natuurlijk allemaal minutieus bekeken. Als ik daarnaar kijk, heb ik nog steeds veel vragen. Ik kan aan de hand van die marsroute niet concluderen dat de motie van de leden Dijkstra, Van der Staaij en Voortman correct is uitgevoerd. Ik kijk bijvoorbeeld naar doel 1b in de brief: "Van alle vanaf april ingekomen correcte declaraties is binnen tien werkdagen vanaf inname het bedrag van de arbeidskostenvergoeding op de declaratie aan de juiste zorgverlener betaald". Wij weten echter niet of dat zo is, want het aantal niet-betaalde declaraties is vooralsnog niet bekend net zo min als de tijd dat ze er al liggen. Ook staat in de brief: "Alle vaste maandloners zijn betaald en nieuwe maandloners zijn tijdig betaald". Dat was punt 2. 95% van die mensen zou betaald zijn, maar wij weten niet of zij binnen tien dagen zijn betaald, zoals zou moeten, of misschien pas na vijf weken. Ik geef nog een voorbeeld, punt 3: "Alle urgente/schrijnende gevallen worden binnen een tot drie dagen betaald." Volgens de staatssecretaris is dit het geval. Maar uit cijfers van Per Saldo blijkt dat 10% van de spoedmeldingen niet binnen drie dagen wordt uitbetaald. Die vergen dus meer tijd. Op 19 mei, dus na de uiterste datum van 15 mei, waren er zelfs nog 76 gevallen van schrijnende meldingen.

Zo kan ik nog wel even doorgaan als ik specifiek naar die marsroute kijk, maar op zichzelf heb ik al mijn vragen gesteld. Ik zie dat de tijd op is en daarom laat ik het nu hierbij.

☐

De heer **Van der Staaij** (SGP):
Mevrouw de voorzitter. Mensen met een persoonsgebonden budget willen het liefst de regie voeren over hun eigen zorg en over hun eigen begeleiding. Ze willen zelf bepalen welke hulpmiddelen ze gebruiken, zodat ze met het beperkte budget de beste zorg ontvangen. De waarde van het persoonsgebonden budget wordt gelukkig breed gesteund. Daar is geen politiek verschil van inzicht over. Breed gesteund werd ook het idee om het trekkingsrecht in te voeren, alsook om een en ander bij het zelfstandig bestuursorgaan, de Sociale Verzekeringsbank, onder te brengen.

Intussen hebben we al een tijdje te maken met een situatie waarin veel budgethouders de eigen regie op een wel heel pijnlijke manier zijn kwijtgeraakt. Sommigen — dat zijn er velen — zijn dat helaas nog steeds. Ze vechten tegen inflexibele systemen en bureaucratische molens. Eigen regie werd daarmee machteloosheid. Dat is buitengewoon frustrerend voor al die budgethouders en zorgverleners. Voor ons is het dan ook erg belangrijk om te horen of alles op alles wordt gezet om de resterende problemen op te lossen en de budgethouders hun eigen regie weer terug te geven.

Als we terugkijken op de afgelopen periode, zien we dat er veel is verbeterd. Er is met man en macht gewerkt aan het beter en sneller uitbetalen. Voor die inzet hebben wij veel waardering. Ook dat krijgen wij terug in de positieve mailtjes van mensen die zeggen: gelukkig werkt het voor mij wel. Maar die andere kant staat ook: er zijn nog te veel problemen.

Eerlijk gezegd, zie ik niet uit naar een debat met woordspelletjes of cijferoorlogen over wat nu precies wel of niet onder reguliere basiszorg wordt meegerekend. Ik houd het simpel: er zijn gewoon nog te veel problemen. Nog dagelijks ontvangen we schrijnende mails die bewijzen dat we er simpelweg nog niet zijn. Iedereen die dat soort mailtjes ziet en die verhalen hoort, wordt daar verdrietig en boos van. Dit willen we immers geen van allen. Contracten raken kwijt en er worden dubbele betalingen gedaan. Er is geen touw aan vast te knopen waarom er de ene maand wel keurig wordt uitbetaald en de volgende maand weer niet. Belangrijke vragen voor ons zijn dan ook: wat wordt er nu gedaan om die resterende problemen aan te pakken en wanneer zijn die problemen ook daadwerkelijk opgelost?

De hoorzitting en alle informatie die wij tot nu toe hebben gekregen, geven een beeld van dat je wel door heel veel hoepeltjes moet springen om het groene licht in het systeem te krijgen. Iemand gebruikte dit beeld ook tijdens de hoorzitting. Als er dan ergens met zo'n hoepeltje iets misgaat, gaat het fout. Het systeem is daarmee wel erg foutgevoelig en kwetsbaar. Welke mogelijkheden zijn er nu al om het systeem eenvoudiger en minder gevoelig voor fouten te maken? Moeten we op die aanpassingen wachten tot de boel nog verder op orde is gebracht, of kunnen we daar nu al stappen in zetten? Hoe ziet de staatssecretaris de resterende problemen waarover we via de mail en via de hoorzitting horen? Zit er een soort gemeenschappelijk patroon in de zaken waarmee het nu misgaat? Hoe kan het dat soms in de ene maand iets wordt hersteld en het daarna weer niet goed gaat?

Aan de Kamer zijn toezeggingen gedaan, onder andere dat het onlineplatform Mijn PGB op orde zou worden gebracht. Klopt het beeld dat dit nog onvoldoende tot zijn recht is gekomen? Een andere toezegging was dat budgethouders of zorgverleners met een fout in het zorgdossier, rechtstreeks contact zouden kunnen opnemen met een medewerker van de SVB die toegangsrechten tot de software heeft om fouten te kunnen corrigeren. Wanneer gaat dit goed werken? We horen vanuit de praktijk dat dit nog onvoldoende op orde is. Hoe kan de stap worden gemaakt in de communicatie die voor de mensen ongelofelijk belangrijk is, namelijk dat als er een keer iets misgaat, er ook snel en actief wordt gecommuniceerd en duidelijk wordt gemaakt wat er mis is en hoe dat kan worden opgelost?

Dat zijn de belangrijkste vragen voor dit moment. Ik moet wel vaststellen dat, als ik een doorkijk maak, er weer nieuwe zorgen aankomen nadat alle betalingsproblemen zijn opgelost. Ik wil het niet nog somberder maken dan nodig, maar ik wil het plaatje voor de toekomst toch even helder schetsen. We krijgen nog te maken met het verrekenen van onjuiste betalingen die volgen uit ambtshalve goedgekeurde declaraties, met herindicaties die verwerkt moeten worden in het systeem, en met de indexering van tarieven. Dat zijn nieuwe hoofdstukken in het pgb-uitvoeringsdossier. Hoe gaat de staatssecretaris dat moeilijke proces aansturen? Voor de SGP staat tijdens dit debat de vraag centraal hoe zo goed en zo snel mogelijk alle problemen opgelost worden, net zolang totdat alle budgethouders weer die felbegeerde regie kunnen uitoefenen over hun eigen zorg.

Mevrouw **Keijzer** (CDA):
Volgens mij heeft de heer Van der Staaij de motie-Dijkstra c.s meeondertekend. Daarin staat dat op 15 mei de uitbetaling op reguliere basis functioneert. Wat vindt de heer Van der Staaij daarvan?

De heer **Van der Staaij** (SGP):
Mijn conclusie is dat er simpelweg nog te veel problemen zijn. Die motie heeft gewerkt, in de zin van het noemen van een deadline in plaats van dat wordt gezegd: we doen ons best en we zien wel. We wilden een datum horen. Dat heeft ertoe geleid dat waar het gaat om goed ingevulde declaraties — dat is ook wat ik terug hoor als we navraag doen — de betaling regulier goed gaat. Dus in die zin zie ik dat het systeem werkt, maar als er ergens iets fout gaat, dan blijft het nog steeds heel kwetsbaar.

Mevrouw **Keijzer** (CDA):
Die motie was toch breder dan dat? Die ging toch over het in zijn algemeenheid op reguliere basis functioneren van de uitbetalingen en was toch niet beperkt tot de succesverhalen?

De heer **Van der Staaij** (SGP):
Er staat inderdaad dat het uitbetalingsregime voor zowel de zogenaamde maandloners als de zorgverleners die op declaratie worden betaald, uiterlijk 15 mei op reguliere basis

functioneert. De staatssecretaris heeft daar zijn verhaal bij gehouden, ook op basis van steekproeven met een bepaald percentage. Anderen zeggen dat je met een andere steekproef weer een ander percentage krijgt. Ik vind het allemaal prima. Ik hoor dit debat met buitengewoon veel belangstelling aan. Voor mij is de kern van de zaak: hoe pakken we de problemen aan die er nog zijn? Er zijn belangrijke stappen vooruitgezet. Er gaat nog te veel mis. Hoe kunnen we die budgethouder helpen? Dat vind ik de allerbelangrijkste vraag waar het voor mij in dit debat om draait.

Mevrouw **Keijzer** (CDA):
Ik hoor de heer Van der Staaij zeggen: ik vind het allemaal prima. Maar eigenlijk hoor ik hem zeggen: nee, het is nog helemaal niet prima, het verloopt nog niet op reguliere basis voor alle mensen die afhankelijk zijn van het pgb.

De heer **Van der Staaij** (SGP):
Mijn stelling is helder. Het gaat nog niet goed genoeg op dit moment.

☐

De heer **Krol** (50PLUS):
Mevrouw de voorzitter. We staan hier weer, voor de zoveelste keer, voor al die budgethouders en zorgverleners die al zo lang met deze problemen kampen. We zouden hier niet staan als deze staatssecretarissen hun werk goed hadden gedaan. 50PLUS heeft de staatssecretaris van VWS meermaals beloften horen doen. Bijvoorbeeld in februari, in maart en in mei. Onlangs gaf hij aan dat 94% van de betaalbaargestelde declaraties binnen de juiste termijn was betaald. Dat is wel heel creatief. Er worden steeds krampachtige pogingen gedaan om de waarheid te verdoezelen. Zo veel uitbetalingen zijn niet correct, te laat of aan de verkeerde persoon gedaan. En wat te denken van de steekproef waarmee moest worden aangetoond dat de verbetermaatregelen voldoende effect hadden? De declaraties die al eerder in het systeem strandden, werden niet eens meegenomen. Zelfs de Sociale Verzekeringsbank weet niet hoeveel dat er zijn. Wat is de reactie van de staatssecretaris op het bericht van Nieuwsuur waarin experts afrekenen met de manier waarop de resultaten zijn gepresenteerd?

Zeer opvallend is de beantwoording van twee van de 50PLUS-vragen van vorige week. Op vraag 104 krijgen we als antwoord dat de kwalificatie onzorgvuldig geen recht doet en in antwoord 105 staat dat ten zeerste wordt betreurd dat een en ander niet zorgvuldig is verlopen. Wat is het nu? Eerst krijgen we een draai om de oren dat wij de invoering onzorgvuldig noemen en in het volgende antwoord staat niet zorgvuldig. 50PLUS wil nu klip-en-klaar horen van beide bewindslieden wat het antwoord nu eigenlijk moet zijn. Nog een voorbeeld: de staatssecretaris zei dat het lek boven is, de minister-president omschrijft het als "wij zijn bezig het lek boven te krijgen". Wie van de twee heeft het nu juist?

En dan de extra kosten. De gemeente Groningen gaf aan dat de meerkosten van dit debacle moeten worden ingeschat op 1,2 miljoen. Omgerekend is dat ruim 100 miljoen schade voor alle gemeenten. Met de verrekening van de ambtshalve uitgekeerde budgetten zal dit bedrag nog verder oplopen. VWS heeft toegezegd de meerkosten te vergoeden. Blijven de bewindslieden bij hun eerder gedane toezegging, ook als dit boven het budget uit gaat? En waar wordt het verhaald, bij VWS of bij SZW?

Nog steeds verkeren mensen in financiële nood. Onlangs liet Per Saldo weten dat bij 10% van de spoedbetalingen de betalingstermijn van drie dagen niet wordt gehaald. Wat gaat de staatssecretaris hieraan doen? De regeling voor het vergoeden van materiële schade volgt op zijn vroegst na de zomer. Daar heb je weinig aan als je in de problemen zit. Wat is "na de zomer"? Is dat september of december of wordt bedoeld de zomer van volgend jaar? Graag een reactie.

Kan de staatssecretaris wederom bevestigen dat door de extra drukte bij de Sociale Verzekeringsbank geen aanvullende maatregelen nodig zijn om de uitvoering van bijvoorbeeld AOW en kinderbijslag goed te laten verlopen? De hamvraag voor 50PLUS blijft: heeft men op de ministeries in 2014 echt geen alarmbellen horen rinkelen? Hoe is het mogelijk dat VWS vanaf het voorjaar van 2014 zogenaamd meer regie heeft gevoerd en acties heeft ondernomen om de invoering te laten slagen, maar dat het toch op deze schaal fout is gegaan? Hoe is het mogelijk dat het advies van de Algemene Rekenkamer om in het najaar van 2014 een uitvoeringstoets te doen, in de wind is geslagen? Zag nu echt niemand de noodzaak van een uitgebreide test? Is het mogelijk dat de gegevensoverdracht zo slecht verliep? Hoe is het mogelijk dat de gemeente Maastricht bij een ambtelijke bijeenkomst zo weinig vertrouwen had in de goede invoering dat maatregelen werden getroffen, iets wat inmiddels veel meer gemeenten doen? Is er dan willens en wetens doorgezet? Die indruk bekruipt ons. Kunnen de bewindslieden uitleggen waarom de Wet normering topinkomens voor zorgbestuurders wel uitgesteld kon worden, met als reden zorgvuldigheid, en waarom het trekkingsrecht pgb met stoom en kokend water moest worden ingevoerd? Waarom ging snelheid boven zorgvuldigheid? Graag een reactie.

Mevrouw de voorzitter. Wij wachten de beantwoording uiteraard af, maar voor 50PLUS was de maat al vol. Toch sluit ik af met een grote blijk van waardering, niet aan de staatssecretarissen maar aan alle zorgverleners die ondanks alles met hart en ziel hun beroep uitoefenen, en natuurlijk aan de belangenorganisaties die zich dag en nacht inzetten om de schade zo veel mogelijk te beperken.

☐

De heer **Otwin van Dijk** (PvdA):
Voorzitter. Met een persoonsgebonden budget kunnen mensen zelf de zorg regelen die het best bij hen past. Dat is mooi omdat je daarmee de regie hebt over je eigen zorg en over je eigen leven. Het pgb is nu eindelijk vastgelegd in alle zorgwetten. Om het ook solide te maken wilden wij allemaal dat er een trekkingsrecht zou komen, maar dan moet de betaling aan zorgverleners wel goed lopen. Dat liep in het begin niet goed en moet nog beter. Dat kan alleen beter door te laten zien dat je de problemen serieus neemt, aanpakt en oplost.

Er is de afgelopen maanden door alle betrokkenen keihard gewerkt om de uitbetalingsproblemen aan te pakken, door de SVB, Per Saldo en de staatssecretaris. Maar ik realiseer me dat dit veel geduld en frustratie heeft gevergd van pgb-houders. Ik snap de moedeloosheid die pgb-houders soms hebben gevoeld en nog steeds voelen. Ik heb er met veel

pgb-houders over gesproken. Ik zie echter ook dat er een enorme sprong vooruit is gemaakt. Dat zie ik niet alleen. In de meeste gevallen wordt er nu op tijd uitbetaald. In noodgevallen betaalt het rapid response team binnen één of enkele dagen uit. De bereikbaarheid van de SVB is fors verbeterd. Het is een groot verschil met het eerste debat dat we over de uitbetalingsproblemen voerden.

We zien dat het systeem van trekkingsrechten nog erg ingewikkeld is. Het moet dus eenvoudiger. We zijn nu zover dat we een aantal knelpunten gesignaleerd hebben en dat we inzicht hebben gekregen in hoe het beter kan. De heer Van der Staaij had het over de hoeveelheid hoepels waar je doorheen moet springen. Bij elk hoepeltje is er het risico op fouten. Hoe maak je een trekkingsrecht dat eenvoudiger en klantvriendelijker is? Daarbij moet voorop staan dat het geregeld moet worden zoals budgethouders dat het gemakkelijkst vinden. Ook PerSaldo en Ieder(in) wijzen in hun brief op het eenvoudiger maken van het systeem. De PvdA steunt dat pleidooi van harte. Kan de staatssecretaris vertellen hoe de gesprekken daarover verlopen en hoe hij het gaat aanpakken?

De SVB werkt hard. Daarvoor hebben wij alle waardering. Maar wat gebeurt er nu precies als een declaratie niet matcht met een dossier? Op zo'n moment is contact vanuit de SVB met een pgb-houder nodig, om samen te kijken hoe het probleem kan worden opgelost. Gebeurt dat nu standaard? Hetzelfde geldt voor de werkvoorraad. Uit de steekproef door de Auditdienst van de SVB onder betaalde declaraties blijkt dat de meeste van de correct en niet-correct ingediende declaraties op tijd worden uitbetaald. Het is zeer relevant of dat beeld stabiel is. Kan de staatssecretaris al zeggen of dat zo is?

De steekproef gaat over betaalde declaraties. Maar wat gebeurt er met de niet-betaalde declaraties? Die zitten in de werkvoorraad. Hoe gaat de staatssecretaris ervoor zorgen dat ook daar snel duidelijkheid over komt? Tijdens de hoorzitting bleek dat de zzp'ers in de zorg moeilijk toegang kunnen krijgen tot het rapid response team. Dat team heeft een ingang voor pgb-houders en voor zorgondernemers. Wil de staatssecretaris regelen dat ook zzp'ers gemakkelijk contact kunnen krijgen met het noodteam?

Mevrouw **Dik-Faber** (ChristenUnie):
Het punt van de niet-betaalbaar gestelde declaraties ging wel heel snel. Het onderwerp is vorige week aan de orde geweest bij de hoorzitting. We hebben echt geen flauw idee waar die mensen zijn, waar de declaraties zijn, om hoeveel mensen het gaat: het is echt een black box. Wat vindt de PvdA-fractie ervan dat we deze mensen niet in het vizier hebben? Het zijn mensen die soms helemaal nog niet uitbetaald zijn.

De heer **Otwin van Dijk** (PvdA):
Uit de hoorzitting van vorige week heb ik begrepen dat de niet-betaalbaar gestelde declaraties in de werkvoorraad zitten. Daar zitten de nieuwe declaraties in, maar ook alle niet-betaalde declaraties. Ik ben het met mevrouw Dik-Faber eens dat we inzicht moeten krijgen in de niet-betaalde declaraties. Vandaar ook mijn vraag aan de staatssecretaris.

Mevrouw **Dik-Faber** (ChristenUnie):
Maar vindt de PvdA-fractie het niet heel wonderlijk dat wij vandaag deze vraag aan de staatssecretaris moeten stellen? Een paar weken geleden hebben wij een brief gekregen waarin vrij triomfantelijk stond dat 95% van de betaalbaar gestelde declaraties betaald was. Over de niet-betaalbaar gestelde declaraties werd met geen woord gerept. Waarom moeten wij deze vraag vandaag aan de staatssecretaris stellen?

De heer **Otwin van Dijk** (PvdA):
Deze vraag stellen wij aan de staatssecretaris. Dat hebben wij ook eerder gedaan. In de brief die hij heeft gestuurd, heeft hij beantwoord aan de marsroute die hij zelf geschetst heeft in antwoord op de motie van mevrouw Dijkstra. In die zin voldoet zijn brief aan de motie en aan de vragen die de Kamer heeft gesteld.

De Rekenkamer heeft een onderzoek gepresenteerd naar de invoering van het trekkingsrecht.

De **voorzitter**:
Mevrouw Keijzer wil nog reageren op het vorige punt.

Mevrouw **Keijzer** (CDA):
Ik heb hier het rapport van de Auditdienst voor mij. Daar staat als soort disclaimer in: de Sociale Verzekeringsbank heeft geen inzicht in de doorlooptijd van declaraties van ontvangst tot en met betaling. Toch zegt de heer Van Dijk dat 95% van alles betaald is. Op pagina 12 van het rapport wordt echter niet het percentage van 95 genoemd, maar wordt gesteld dat tussen de 79% en 90% betaald is. Dat komt erop neer dat 87% van alle betaalbaar gestelde declaraties binnen tien dagen betaald zijn. Hoe kan het dat dat de heer Van Dijk hier gewoon volhoudt dat de motie is uitgevoerd?

De heer **Otwin van Dijk** (PvdA):
We zien een enorme sprong vooruit. Dat heeft in de week voor 15 mei geleid tot een uitbetalingspercentage van 95. Dat is opgesteld door de Auditdienst en gecontroleerd door een onafhankelijke accountant. Dan ga ik ervan uit dat dat klopt.

Mevrouw **Keijzer** (CDA):
Maar in dat auditrapport staat eigenlijk maar één conclusie van die zeer gewaarde accountant, namelijk dat 87% — dus dat gemiddelde — het percentage is. Dus nogmaals: hoe kan het dan dat de heer Van Dijk hier zegt: nee hoor, de 95% die de staatssecretaris heeft genoemd klopt? Het lijkt niet zo interessant of dat 87% of 95% is, maar als je uitgaat van 250.000 zorgverleners, heb je het over 20.000 mensen. Dat lijkt me nu niet iets waarvan de PvdA-fractie kan zeggen: dat maakt niet uit, we gaan gewoon uit van het allerbeste percentage.

De heer **Otwin van Dijk** (PvdA):
Elke hulpverlener die niet uitbetaald is, is natuurlijk een persoonlijk drama. Dat ben ik met mevrouw Keijzer eens; dat vinden wij met elkaar. Eigenlijk moeten wij er juist de

blik op werpen hoe wij ervoor zorgen dat we van 87%, 95% of 99% naar 100% correcte uitbetalingen komen. Naar mijn mening zit de oplossing daarvan in het simpeler maken van het systeem. Minder hoepeltjes, minder ingewikkeldheid en een eenvoudiger en klantgerichter trekkingsrechtsysteem, dat is de oplossing.

De **voorzitter**:
Mevrouw Voortman.

Mevrouw **Keijzer** (CDA):
Voorzitter. Ik wil nu echt mijn derde interruptie inzetten, want ik vind dit wel van belang. De heer Van Dijk scheert nu langs mijn vraag en geeft daar geen antwoord op. Natuurlijk staan we hier allemaal voor het belang van de budgethouder, maar de vraag is natuurlijk of het klopt wat de staatssecretaris zegt en of de informatie volledig is. De SVB zegt zelf: nee hoor, het is 87%. Dan moet de PvdA toch ook zeggen: geachte staatssecretaris, dat is niet correct? Anders is de PvdA toch ook haar geloofwaardigheid kwijt?

De heer **Otwin van Dijk** (PvdA):
Wij zien dat de Auditdienst in het rapport concludeert dat er in de week die het dichtst ligt bij de peildatum die we met elkaar hadden afgesproken, een uitbetaling is van 95%. Dat hadden we met elkaar afgesproken.

Mevrouw **Voortman** (GroenLinks):
In de motie-Dijkstra, waar trouwens ook mijn naam onder stond, stond niet: kijk op een willekeurig moment wat de stand van zaken is, maar daarin stond: op die datum moet het betalingsverkeer regulier zijn. Vervolgens geeft de staatssecretaris in de marsroute aan op basis waarvan hij denkt dat kan worden beoordeeld of het betalingsverkeer regulier is, maar daarop valt ook wat mij betreft nog veel af te dingen. Ik heb net de voorbeelden genoemd. Of alle vanaf april ingekomen correctie declaraties nu binnen tien werkdagen betaald zijn, weten we helemaal niet, want het aantal niet betaalde declaraties en hoelang zij er liggen is vooralsnog onbekend. Van de mensen die over de maand maart betaald zijn, of dat nu 95% of 87% is, weten we helemaal niet of zij wel binnen tien dagen betaald zijn, zoals de staatssecretaris beweert, of misschien wel binnen vijf weken. Verder waren er op 19 mei nog 76 schrijnende meldingen. Hoe kan het dan dat de heer Van Dijk er klakkeloos van uitgaat dat de motie-Dijkstra helemaal is uitgevoerd?

De heer **Otwin van Dijk** (PvdA):
Mevrouw Voortman zal ook zien dat er een enorme sprong vooruit is gemaakt. Dat was ook de doelstelling van de motie van mevrouw Dijkstra, die ik ook heb gesteund. Daarin stond een marsroute van de staatssecretaris voor de criteria waaraan hij zou toetsen. Op vrijwel al die criteria is dat uiteindelijk ook gehaald. Maar ben ik tevreden? Nee, uiteindelijk moeten we naar een systeem toe dat doet wat het moet doen. Dat is dat mensen gewoon een trekkingsrecht hebben waardoor zij zelf regie kunnen voeren over hun eigen zorg. Dus dat moet beter.

Mevrouw **Voortman** (GroenLinks):
Ik constateer dat de heer Van Dijk niet ingaat op de voorbeelden die ik geef, waar de staatssecretaris overigens ook niet op ingaat. Er valt nog heel veel op af te dingen of die marsroute en dus de motie-Dijkstra gehaald is. Maar laten we ook kijken naar onze eigen mailbox. Ik heb ook gisteren en eergisteren nog mailtjes gekregen van mensen die nog steeds niet betaald zijn. Hoe kan dat dan? Is het dan niet wonderlijk dat de heer Van Dijk tot de conclusie komt dat het betalingsverkeer nu wel regulier is?

De heer **Otwin van Dijk** (PvdA):
Volgens mij is het betalingsproces regulier op orde, in control. Dat wil echter niet zeggen dat er geen problemen meer zijn. Ook ik ontvang in mijn mailbox mails over problemen. Daarom heb ik gevraagd of de Sociale Verzekeringsbank met dit punt iets proactiever kan omgaan. Als iets niet matcht, als een web niet klopt, moet er soms handmatig iets worden omgezet. Dat is misschien heel knullig, maar dat moet echt beter. Met mevrouw Voortman vind ik dan ook dat wij toe moeten werken naar een systeem dat gewoon doet wat het moet doen. Het gaat beter, zoals ook erkend wordt door de brancheverenigingen, maar het gaat nog niet goed genoeg. Wij moeten het systeem echt eenvoudiger en simpeler maken.

Mevrouw **Pia Dijkstra** (D66):
Ik hoor de heer Van Dijk zeggen dat het betalingsregime op reguliere basis functioneert. Hij maakt echter niet duidelijk waarop hij dat baseert. Wij hebben tijdens het rondetafelgesprek — de heer Van Dijk was daarbij — aan alle aanwezigen heel expliciet gevraagd wat zij daarvan vinden en of zij dat kunnen onderstrepen. Iedereen zei: nee, het is niet op reguliere basis op orde; het functioneert niet; er zijn veel te veel problemen. De heer Van Dijk geeft dat wel toe, maar tegelijkertijd zegt hij dat het uitbetalingsproces op reguliere basis op orde is. Wat verstaat hij onder "op reguliere basis op orde"?

De heer **Otwin van Dijk** (PvdA):
Elke maand gaan er ongeveer 250.000 declaraties de deur uit. Veel hulpverleners worden betaald en op tijd betaald. Maar zijn wij er al? Nee, wij zijn er nog niet. Het systeem moet echt eenvoudiger en simpeler worden gemaakt. Daar zou ik de focus op willen leggen. Wij kunnen een debat voeren over de afgelopen maanden of het afgelopen jaar, maar wat mij betreft voeren wij het debat over de toekomst. Hoe maken wij een trekkingsrechtsysteem dat de mensen helpt en dat voor de mensen dienstbaar is?

Mevrouw **Pia Dijkstra** (D66):
De heer Van Dijk heeft het alsmaar over de toekomst; hij wil het niet hebben over hoe het tot nu toe gegaan is. Het lijkt mij heel ingewikkeld om alleen maar vooruit te kijken terwijl er nog heel veel problemen zijn. Wij zijn nu vijf maanden in 2015 gevorderd. Op grond van alle documentatie die de Kamer na heel veel aandringen eindelijk gekregen heeft, hebben wij geconstateerd dat wij van veel zaken niet voldoende op de hoogte waren, zodat het voor ons heel moeilijk was om te beoordelen hoe het liep. Dan is het moeilijk om alleen maar vooruit te kijken. Wij zullen eerst moeten nagaan wat er allemaal fout is gegaan en hoe het

kan dat wij op dit moment domweg niet kunnen zeggen of een motie uitgevoerd is of niet. De heer Van Dijk denkt daar anders over, omdat hij klakkeloos de brief van de staatssecretaris volgt. Vindt hij het niet belangrijk om terug te kijken en na te gaan wat er fout is gegaan, om te voorkomen dat in de toekomst meer van dit soort zaken fout gaan?

De heer **Otwin van Dijk** (PvdA):
Zeker, dat ben ik zeer met mevrouw Dijkstra eens.

Mevrouw **Dik-Faber** (ChristenUnie):
Ik wil heel graag van de Partij van de Arbeid weten wat zij onder "het reguliere betalingsproces" verstaat. Dat proces zou goed verlopen volgens de Partij van de Arbeid, maar wij hebben nog steeds het rapid response team en er liggen nog steeds 27.000 ambtshalve goedgekeurde overeenkomsten die gecontroleerd moeten worden. Elke dag komen er in mijn mailbox — vast ook in die van de heer Van Dijk — berichten binnen dat mensen niet of onvoldoende betaald zijn. Hoe kan de heer Van Dijk dan met droge ogen beweren dat het reguliere betalingsproces op orde is? Ik kan dat niet met elkaar rijmen.

De heer **Otwin van Dijk** (PvdA):
Maandelijks gaan er 250.000 betalingen de deur uit. Veel hulpverleners worden op tijd uitbetaald. Er zijn echter declaraties en dossiers waarbij dat lastig en moeilijk is, omdat die gewoon nog niet op orde zijn. Dat moeten wij aanpakken en dat moeten wij oplossen, vooral ook door te bezien hoe wij een aantal hoepeltjes — het zijn er te veel en ze zijn te ingewikkeld — simpeler kunnen maken. Daarin zit de oplossing.

Mevrouw **Dik-Faber** (ChristenUnie):
De PvdA-fractie neemt een vlucht naar voren. Zij zegt dat de problemen moeten worden opgelost en dat wij moeten komen tot een robuust systeem. Daar ben ik het helemaal mee eens, want dat heb ik ook in mijn eigen bijdrage gezegd. Ik zie echter dat er nog steeds mensen in het systeem zitten die verdwenen zijn in een black box waarop wij geen enkel zicht hebben, die gewoon niet of onvoldoende betaald krijgen. De heer Van Dijk kan dan toch niet volhouden dat het reguliere betalingssysteem op orde is? Dan functioneert er toch gewoon iets nog niet?

De heer **Otwin van Dijk** (PvdA):
Het kan zijn dat dossiers en declaraties niet met elkaar matchen omdat de web niet goed is ingevuld of omdat tarieven niet kloppen. Het betalingsproces is dan in principe klaar, maar er moeten nog wel enkele handelingen worden verricht om alles correct te maken. Ik ben het erg met mevrouw Dik eens dat wij er nog niet zijn. De betalingen kunnen de deur uit als alles correct is, of als alles nog niet correct is, maar wel correct gemaakt kan worden. In dat geval wordt er uitbetaald. Er zijn echter nog te veel hickups in het systeem. Die moeten worden opgelost.

Mevrouw **Leijten** (SP):
De treurige conclusie na de hoorzitting en het gesprek met de Auditdienst van de Sociale Verzekeringsbank was dat wat wij willen weten — bij hoeveel mensen gaat het niet goed en wat gebeurt er dan? — niet onderzocht is. Dat viel buiten de opdracht aan de Sociale Verzekeringsbank. Dat is de treurige conclusie. Daarmee kunnen wij dus geen antwoord geven op de vraag of de marsroute op schema ligt, of er binnen tien dagen betaald wordt. We weten het gewoon niet. Dat is al heel treurig. Het feit dat wij die cijfers wel van de staatssecretaris krijgen, als ware het allemaal inzichtelijk, is natuurlijk ook heel kwalijk. Ik kijk even naar de reconstructie die de Algemene Rekenkamer heeft gemaakt: wat is er gebeurd vanaf het besluit dat er een trekkingsrecht kwam tot en met nu? Ik zie dan dat er in november en december vorig jaar bijna wekelijks contact was tussen alle hoofdrolspelers, inclusief de staatssecretaris, en dat er dikke paniek en twijfel was of het allemaal wel goed zou gaan. In januari was de chaos compleet en werden allerlei maatregelen genomen om te proberen die uitbetalingen goed te laten verlopen. Wat vindt de Partij van de Arbeid er dan van dat wij op 20 januari van de staatssecretaris horen: er waren wat probleempjes, de bereikbaarheid van de Sociale Verzekeringsbank liep even spaak, maar op 27 januari wordt iedereen uitbetaald? Wat vindt de PvdA-fractie er nou van dat de staatssecretaris op dat moment zo rooskleurig was en niet gewoon erkende dat wij een megagroot probleem hebben?

De heer **Otwin van Dijk** (PvdA):
Ik ben het erg met mevrouw Leijten eens: wij hebben een megagroot probleem. Daar heeft de staatssecretaris ook zijn excuses voor aangeboden. Dat heeft de Sociale Verzekeringsbank ook gedaan. Wat kun je dan het beste doen voor al die budgethouders en hun hulpverleners? Dat is laten zien dat je echt dag en nacht keihard werkt om die problemen weer op te lossen. Begin januari ontstaat dat grote probleem. Als je dan kijkt waar wij nu staan, dan kun je toch niet ontkennen dat een enorme sprong vooruit is gemaakt? Godzijdank, zou ik bijna zeggen.

Mevrouw **Leijten** (SP):
Het zou een gotspe zijn als er niet een sprong vooruit was gemaakt.

De heer **Otwin van Dijk** (PvdA):
Dat bedoel ik.

Mevrouw **Leijten** (SP):
Maar ik ga even terug naar onze informatiepositie. Beschadigt de staatssecretaris zijn ambt niet door de manier waarop hij ons en daarmee budgethouders en zorgverleners informeert? In zijn ambt is het gewoon de regel dat hij de Kamer actief volledige informatie verstrekt. Dat moet de staatssecretaris bijvoorbeeld doen, zo zeg ik tegen de heer Van Dijk van de Partij van de Arbeid, om zichzelf te behoeden voor een grote fout. Ik zou weleens willen weten hoe de Partij van de Arbeid dat weegt. Beschadigt de staatssecretaris, doordat hij dingen achterhoudt, anders weergeeft en sussende woorden spreekt, niet het vertrouwen in de politiek?

De heer **Otwin van Dijk** (PvdA):
Een staatssecretaris of een minister hoort altijd de Kamer volledig en correct te informeren. Dat is een basisregel waar wij mee te maken hebben. De staatssecretaris heeft verteld wat hij aantrof, wat hij eraan ging doen en wat hij er tot nu toe aan heeft gedaan. Volgens mij is dat hetgeen waar wij het beste mee gediend zijn: gewoon problemen aanpakken. Daar is een bewindspersoon ook voor aangesteld: signaleren, aanpakken en oplossen.

Mevrouw **Voortman** (GroenLinks):
Juist op dat punt concludeert de Rekenkamer dat dat niet goed is gebeurd. De signalen die er waren, zijn niet op tijd herkend. In de tweede helft van 2014 en in het afgelopen halfjaar hebben wij veel debatten gevoerd, waarbij wij steeds gevraagd hebben of het allemaal op orde was. De staatssecretaris gaf aan: mij bereiken geen signalen dat er een probleem zal zijn per 1 januari 2015. En na 1 januari 2015 zei hij: de problemen zijn binnen een paar weken opgelost, maakt u zich geen zorgen. Hoe kun je dan concluderen dat het allemaal goed is verlopen? Is er geen sprake van een te rooskleurige voorstelling van zaken?

De heer **Otwin van Dijk** (PvdA):
Volgens mij wil iedereen dat de problemen, als je ze ziet, worden opgelost. Dat geldt zeker voor deze staatssecretaris. Vandaar ook het ontwerpen van noodscenario's en het in werking laten treden daarvan in de veronderstelling dat daarmee het uitbetalingsproces in januari zou lopen. Dat bleek inderdaad niet het geval. Uiteindelijk hebben al die acties en al die waarschuwingen die zijn voorzien van opvolgingen, niet kunnen voorkomen dat er op 1 januari echt een enorm probleem ontstond. Dat is gewoon zo helder als wat. Dat was natuurlijk verschrikkelijk voor al die budgethouders en hulpverleners.

Mevrouw **Voortman** (GroenLinks):
Dat is zeker verschrikkelijk, temeer daar er zo veel zorgen waren en de staatssecretaris aangaf dat die signalen hem niet bekend waren. Als je de Kamer niet helder aangeeft dat die signalen er wel zijn en dat er wel wat moet gebeuren, dan geef je toch een te rooskleurige voorstelling van zaken? ik wil graag een helder ja of nee van de heer Van Dijk horen. Vindt hij dat de staatssecretaris de zaken te rooskleurig voorstelt, ja of nee?

De heer **Otwin van Dijk** (PvdA):
Nee, dat vind ik niet. Alle partijen die betrokken waren bij de invoering van het trekkingsrecht, incluis de Sociale Verzekeringsbank en alle ketenpartners, waren ervan overtuigd dat het met behulp van een aantal extra maatregelen en noodscenario's op tijd zou lukken. We hebben uiteindelijk gezien dat dit niet heeft kunnen leiden tot het voorkomen van problemen. Dat is heel erg en er moet worden gewerkt aan oplossingen.

Mevrouw **Agema** (PVV):
Ik vind het werkelijk verbijsterend dat de heer Van Dijk glashard tegen mevrouw Dijkstra zegt dat de betalingen regulier op orde zijn. We zouden er alleen nog niet zijn en er zouden nog een paar hoepeltjes genomen moeten worden. Dit is het probleem waardoor de staatssecretaris in problemen verkeert: mooipraterij, mooimakerij en liegen. De boel is namelijk niet op orde. Iedereen, ook de heer Van Dijk, weet dat er helemaal geen regulier systeem is. Iedereen weet dat er een houtje-touwtjesysteem is bij de Sociale Verzekeringsbank en dat er handmatig wordt uitgekeerd om de boel een beetje draaiende te houden. Iedereen weet dat er nog geen begin van een regulier werkend systeem is, dat het nog niet bestaat en dat het nog ontworpen en gemaakt moet worden. Zelfs de Algemene Rekenkamer — dat is toch niet de minste — zegt dat het glazenbolkijken is of het überhaupt ooit nog goed zal komen.

De heer **Otwin van Dijk** (PvdA):
Er komen declaraties binnen en die worden betaald. Daarmee is er een betaalsysteem dat doet wat het moet doen. Er komen declaraties binnen en die leiden tot uitbetaling. Is dat systeem klaar? Nee. Werkt het al optimaal? Nee. Moet daar een beter ICT-systeem of een beter proces onder komen te zitten om meer inzicht te krijgen? Zeker. Dat maakt allemaal onderdeel uit van de plannen en ik verwacht dat de staatssecretaris daar verbeteringen op gaat uitvoeren. Dat heb ik de staatssecretaris ook gevraagd. Er komen echter declaraties binnen en er wordt betaald. Dat loopt. Maar het moet beter.

Mevrouw **Agema** (PVV):
"Er komen declaraties binnen en er wordt betaald" is iets compleet anders dan een regulier werkend systeem. Dat bestaat niet. Hoe kan de Partij van de Arbeid de eigen staatssecretaris blijven steunen die aan mooipraterij en mooimakerij doet? U doet dat zelf ook. U weet donders goed dat er geen systeem is, dat dat nog gemaakt moet worden en dat het tot die tijd een handmatig, houtje-touwtjegebeuren is om een beetje te redden wat er te redden valt. U moet daar eerlijk over zijn tegen al die gedupeerden! Ik vind het werkelijk stuitend dat we bij het zesde debat nog steeds moeten concluderen dat de Partij van de Arbeid hierover gewoon liegt.

De heer **Otwin van Dijk** (PvdA):
Ik maak daar echt ... Laat ik er niet op reageren. Er is een betalingssysteem. Er wordt uitbetaald. Het gaat een stuk beter dan een aantal maanden geleden. Maar zijn we er? Nee. Er moet een eenvoudiger en klantgerichter trekkingsrechtsysteem komen. Daar moeten we met elkaar aan werken.

Mevrouw **Pia Dijkstra** (D66):
Als de heer Otwin van Dijk zichzelf nu hoort praten, wat denkt hij dan? "Er is een systeem, er worden declaraties uitbetaald, maar het is nog lang niet goed." Staat hij dan nog steeds achter zijn uitspraak dat het op orde is?

De heer **Otwin van Dijk** (PvdA):
Het betalingsproces is op orde. Zijn we er dan al? Nee, dat zijn we niet. Het moet beter en het moet eenvoudiger en klantgerichter. Daar zijn allemaal voorstellen voorbij gekomen, ook van Per Saldo en Ieder(in). Volgens mij moeten we daarnaar kijken en het beter gaan maken en oplossen.

Mevrouw **Pia Dijkstra** (D66):
Als je gaat bekijken hoe je het op moet lossen, negeer je waar je nu staat. Het is nu vijf maanden na de invoering van het trekkingsrecht. Ik heb zelf op 17 december nog een motie ingediend waarin ik de staatssecretaris verzocht ervoor te zorgen dat het goed zou komen met het trekkingsrecht, omdat we hoorden dat de SVB dat helemaal niet aankon. De staatssecretaris heeft toen gezegd dat die motie ondersteuning van beleid was en dat zij eigenlijk overbodig was. Hij praatte elke dag met de SVB, dus dat zou echt goed komen, en hij was blij dat de Kamer hem daarbij hielp. Dat is toch kenmerkend. In de media blijft de Partij van de Arbeid zeggen dat deze staatssecretaris het probleem moet oplossen en dat we verder niet meer moeten praten over wat er is gebeurd. Er ligt een probleem en dat moet hij maar gaan oplossen. Hun steun heeft hij onvoorwaardelijk. Ik zou daarom toch van de Partij van de Arbeid een antwoord willen krijgen op de volgende vraag: gaat de Partij van de Arbeid ook nog terug kijken?

De heer **Otwin van Dijk** (PvdA):
Steun moet je altijd verdienen. Als je kijkt naar waar we vandaan komen en naar hoe we het probleem moeten oplossen, heeft deze staatssecretaris laten zien dat hij een enorme sprong vooruit heeft gemaakt. Is het verstandig om terug te kijken? Zeker. In het eerste pgb-debat zijn moties ingediend waarin de regering wordt gevraagd, lessen te trekken uit het gebeurde. Want alle goede bedoelingen hebben niet kunnen voorkomen dat we per 1 januari van dit jaar een enorm probleem constateerden. Natuurlijk moeten we daarop terugkijken en moeten we daar lessen uit trekken.

Mevrouw **Agema** (PVV):
Ik hoor Van Dijk hier letterlijk zeggen: het betalingssysteem is op orde. Die mooipraterij, het gaat maar door. Het systeem is niet op orde. Zelfs een systeem dat voor 96% op orde is, is zo lek als een mandje. Dit heeft het niveau van een bananenrepubliek, als iedere keer tienduizend andere zorgverleners hun inkomen niet krijgen door de overheid. Dat systeem hoort 100% waterdicht te zijn. De staatssecretaris zei van de week in de krant: 100% gaan we niet redden. Vindt de heer Van Dijk dat acceptabel of niet acceptabel?

De heer **Otwin van Dijk** (PvdA):
We streven natuurlijk altijd naar 100%. Maar het kan zo zijn dat declaraties niet kloppen of niet kloppend te maken zijn. Dan kom je nooit op 100%. Maar met mevrouw Agema vind ik dat deze staatssecretaris nooit genoegen mag nemen met 95%. Het systeem moet zodanig verbeterd worden dat het niet alleen eenvoudiger wordt, maar dat we ook heel dicht bij die 100% komen. Als iets niet betaald kan worden, moet de budgethouder te horen krijgen dat dat niet kan of hij moet worden geholpen om het kloppend te maken.

Mevrouw **Agema** (PVV):
Mijnheer Van Dijk zei net: het betalingssysteem is op orde. Dát waren de woorden van de heer Van Dijk. Mooipraterij. Als dat de norm van de Partij van de Arbeid is, niveautje bananenrepubliek, dat kan toch niet? De Partij van de Arbeid moet toch tegen de staatssecretaris zeggen: dit accepteren we niet? Dan zegt de heer Van Dijk: we gaan richting de 100%, maar 100% is niet mogelijk. Dat moet de Partij van de Arbeid eisen, want het gaat om zo veel mensen. Al die overheidssystemen moeten voor 100% werken. Want je bent verantwoordelijk. We kunnen geen 98%, geen 99% en zelfs geen 99,9% accepteren. Het zijn hardwerkende Nederlanders, die van de VVD, die hun inkomen door de overheid niet krijgen. Het betalingssysteem ís niet op orde, mijnheer Van Dijk, u moet echt ophouden met die mooipraterij. Het zijn gewoon leugens.

De heer **Otwin van Dijk** (PvdA):
Daar heb ik al op gereageerd, dus ik ga verder met mijn betoog.

De Rekenkamer heeft de uitslag van een onderzoek gepresenteerd naar de invoering van het trekkingsrecht. Een terecht kritisch rapport. Ik zie in de voortgangsrapportage van de SVB en de tijdlijn van de staatssecretaris dat waarschuwingen en aanbevelingen zijn gevolgd door acties. Maar achteraf gezien blijkt dat die acties niet konden voorkomen dat de uitbetalingen toch niet goed verliepen. Hoe kunnen we dat in de toekomst beter doen? Hoe kunnen we ervoor zorgen dat de bereikbaarheid van de betrokken organisaties tijdens zo'n traject op orde is, zodat budgethouders niet onnodig in onzekerheid verkeren?

De start van het trekkingsrecht is niet goed verlopen. Maar het harde werken van alle betrokkenen heeft wel tot een enorme sprong vooruit geleid. Nu moeten we verder aan de slag met het eenvoudiger en klantvriendelijker maken van het trekkingsrecht, zodat er een systeem bestaat dat doet wat het moet doen: mensen in staat stellen om zelf regie te voeren over hun eigen zorg en hun eigen leven.

☐

De heer **Klein** (Klein):
Voorzitter. Voorstellen om verbeteringen aan te brengen in de pgb's hebben ik de afgelopen jaren gesteund. Het past bij vrijzinnige politiek, die gaat over een vrije leefwereld van mensen en over de waarde van het systeem van pgb's, om mensen regie over hun zorgvraag te geven, maar dan wel via een fraudebestendig systeem. Daarom heeft de Kamer een nieuw declaratie- en uitbetalingssysteem gesteund. Maar dat nieuwe uitbetalingssysteem moet wel werken. Daar sta ik geheel achter, want mensen, hulpverleners moeten erop kunnen vertrouwen dat ze worden uitbetaald.

Inmiddels weten we dat de complexiteit groot is. Staatssecretaris Van Rijn heeft de problemen nooit ontkend en zelfs excuses aangeboden. Uiteraard heeft hij meerdere keren aangegeven dat hij ermee aan de slag gaat, in het vertrouwen dat het probleem opgelost zou worden. Een tegenovergestelde boodschap zou zeer ongeloofwaardig zijn. Daarom heb ik eerdere moties van wantrouwen niet gesteund. Grote declaratiesystemen in een bureaucratisch systeem zijn weerbarstig. Hier hebben we bovendien te maken met de uitvoeringsproblematiek van de SVB, die inhoudelijk onder twee ministeries en twee staatssecretarissen valt. Daarmee gaat de vergelijking met de situatie rond oud-staatssecretaris Weekers wat mij betreft niet op. Kunnen de staatssecretarissen aangeven hoe de verantwoordelijkheden nu liggen? Kan staatssecretaris Klijnsma aangeven dat de pgb-uitvoeringsproblematiek niet ten koste gaat van andere taken van

de SVB, zoals de kinderbijslag en de uitbetaling van AOW en Anw, en hoe het beschadigde vertrouwen in het SVB hersteld kan worden?

Er zijn veel vragen gesteld over de pgb-problematiek en er is gevraagd hoe dit systeem kan worden verbeterd. Graag wacht ik de beantwoording af.

☐

De heer **Potters** (VVD):
Voorzitter. Ik heb de afgelopen tijd veel pgb-houders gesproken en ik realiseer mij heel goed hoe ingrijpend de problemen zijn waar ze mee worden geconfronteerd. Daarom spreek ik mijn grote waardering uit voor al die hulpverleners die, ondanks alle problemen, zijn blijven zorgen voor hun cliënten.

De VVD heeft vanaf het ontstaan van de problemen met de uitbetaling van de pgb's gezegd dat de inzet van alle betrokken partijen moet zijn gericht op het zo snel mogelijk oplossen van die betalingsproblemen. Uit de brief waarin de staatssecretaris van Volksgezondheid ons heeft geïnformeerd over de stand op 15 mei, hebben we kunnen concluderen dat het reguliere betalingsproces steeds soepeler verloopt. In 95% van de gevallen wordt volgens de staatssecretaris van Volksgezondheid binnen de gestelde termijnen betaald en worden de maandloners op tijd betaald.

Dat wil echter nog niet zeggen dat we er al zijn. Er zijn nog steeds mensen die aanlopen tegen problemen bij het uitbetalen van de pgb's. Ook ik krijg daar nog signalen over. Dat betekent dat de inzet van de betrokken partijen niet mag verslappen. Ook mensen die nu nog aanlopen tegen problemen of vastlopen met vragen, moeten zo snel en zo goed mogelijk worden geholpen.

Tijdens de briefing door de Sociale Verzekeringsbank van vorige week zijn veel vragen gesteld over de werkvoorraad en de betaalbaar gestelde declaraties. Ik heb begrepen dat alle budgethouders goed in beeld zijn bij de Sociale Verzekeringsbank en dat alles op alles wordt gezet om de niet betaalbaar gestelde declaraties zo snel mogelijk in orde te krijgen en die ook uit te betalen. Kan de staatssecretaris van Volksgezondheid daar een toelichting op geven? Kan hij aangeven of declaraties waar nog fouten in zitten, actief door de Sociale Verzekeringsbank worden opgepakt om te zorgen dat deze mensen zo snel mogelijk en zo goed mogelijk worden geholpen?

De staatssecretaris heeft ook toegezegd voor de zomer te komen met een verbeterplan, naast het ingezette herstelplan. Kan de staatssecretaris toelichten hoe ver hij is met het verbeterplan en aangeven wanneer hij dit plan aan de Kamer kan presenteren?

Van de staatssecretaris van Sociale Zaken verneem ik graag of zij van mening is dat de Sociale Verzekeringsbank afdoende heeft geacteerd op de risico's die voorafgaand aan de invoering van het trekkingsrecht naar voren zijn gekomen? De Rekenkamer geeft in haar onderzoek aan dat op 9 december 2014 door de Sociale Verzekeringsbank is gemeld dat de invoeringsdatum van 1 januari wordt gehaald, met een kleine overloop in de eerste twee weken van januari. Op 22 december 2014 geeft de SVB vervolgens aan dat het niet meer haalbaar is om de zorgovereenkomsten tijdig te verwerken. Is de staatssecretaris van mening dat de SVB op dat punt op tijd aan de bel heeft getrokken?

Tot slot. Alle energie moet wat de VVD betreft erop gericht zijn om mensen die om welke reden dan ook nog niet geholpen zijn, zo snel mogelijk alsnog te helpen. In een nabije toekomst is het misschien handig en ook wel noodzakelijk om het systeem eenvoudiger te maken dan het nu is.

De **voorzitter**:
Volgens mij zijn er een paar vragen.

Mevrouw Keijzer, u had tegen mij gezegd dat u uw derde interruptie gebruikt had.

Mevrouw **Keijzer** (CDA):
Ik heb alleen het eerste gedeelte daarvan gebruikt.

De **voorzitter**:
Eén vraag.

Mevrouw **Keijzer** (CDA):
Ik zag niet dat de andere woordvoerders ook allemaal naar de microfoon waren komen lopen. Het zal een mooi beeld geweest zijn.

Ik heb één vraag aan de heer Potters. Hij vindt dat het allemaal goed is en eindigt ermee een aantal vragen te stellen over de Sociale Verzekeringsbank. Meerdere keren heeft de staatssecretaris in al die debatten die we al hebben gehad, gezegd dat híj verantwoordelijk en aanspreekbaar is op wat er nu allemaal misloopt. Gelooft de VVD de staatssecretaris niet op dat punt?

De heer **Potters** (VVD):
Laat dit helder zijn: de staatssecretaris van VWS is verantwoordelijk voor het pgb-dossier. Maar ik heb ook een vraag naar aanleiding van de hoorzitting van vorige week. We hebben de Sociale Verzekeringsbang horen zeggen dat hij een "can do"-mentaliteit heeft: als wij een opdracht krijgen dan willen we die graag zo goed en zo snel mogelijk oplossen. Als er problemen zijn in het voortraject, dan pakken we die op en gaan we het uitvoeren. Mijn vraag is alleen hoe dat beeld nu is tegen de achtergrond van de brief van begin december en de problemen die toch in januari zijn ontstaan. Daarop zou ik van beide staatssecretarissen, dus ook van de staatssecretaris die verantwoordelijk is voor het eigenaarsdeel, graag een nadere toelichting krijgen.

Mevrouw **Voortman** (GroenLinks):
Ik heb een vraag over het rapport van de Algemene Rekenkamer. De ministeries doen eigenlijk vrij weinig met de conclusies en aanbevelingen van de Algemene Rekenkamer. De gegevensoverdracht is niet goed verlopen, zo schrijft de Rekenkamer. Jawel hoor, zegt het ministerie van VWS. Signalen werden niet goed opgepikt. Jawel hoor, zegt het ministerie van VWS. Van de uitvoeringstoets wordt gezegd: die is wel uitgevoerd, want we hebben een roadmap gemaakt. Daarvan zegt de Rekenkamer dat die geen

goede uitvoeringstoets is. Op al die punten worden waardevolle adviezen van de Algemene Rekenkamer dus gewoon genegeerd. Als je dat doet, hoe kun je dan wel aan oplossingen werken?

De heer **Potters** (VVD):
Ik deel dat beeld niet geheel met u. Ik vind wel dat we echt lessen moeten trekken uit dit proces. Dit is een complex proces geweest met heel veel ketenpartners en helaas ook heel veel afhankelijkheden van elkaar. De heer Van der Staaij zei dat je door heel veel hoepeltjes moet springen en dat het systeem op onderdelen soms een beetje kwetsbaar is. Daaruit moeten we lessen trekken en ik vind dat we dat ook moeten doen, niet alleen voor nu maar ook voor toekomstige processen. Daar sta ik ook volledig achter.

Mevrouw Voortman zegt dat de uitvoeringstoets niet goed is uitgevoerd, omdat er niet aan de eisen is voldaan. Ik geef haar mee dat "roadmap" en "uitvoeringstoets" grotendeels gelijk zijn. Op een klein onderdeel na wijken ze niet van elkaar af; ze bevatten bijna dezelfde elementen. Dat mag best gezegd worden. Er is bij de invoering nadrukkelijk gekeken of we dat op een goede manier kunnen doen. Ja, er zijn problemen ontstaan bij de uitvoering. Dat hebben we allemaal gezien en daar moeten we ook niet voor weglopen. Ik vind echter wel dat die nuance op zijn plaats is. Ik ben het echter met mevrouw Voortman eens dat we hier absoluut lessen uit zullen moeten trekken en de aanbevelingen van de Rekenkamer ter harte zullen moeten nemen. Volgens mij heeft de staatssecretaris dat ook gezegd.

Mevrouw **Voortman** (GroenLinks):
Uit de reacties van het kabinet op de conclusies en de aanbevelingen van de Algemene Rekenkamer blijkt dat die niet allemaal worden overgenomen. Ik heb net de voorbeelden genoemd.

Ik heb nog een andere vraag. In het vorige debat heeft de heer Potters zes keer het woord "zorgvuldig" in de mond genomen. Hij vond dat het hele proces zorgvuldig is verlopen. Nu heb ik hem dat woord geen enkele keer horen zeggen. Betekent dat dat hij inmiddels toch wat anders aankijkt tegen de woorden die hij toen heeft gebruikt?

De heer **Potters** (VVD):
Ik kom even terug op de eerste vraag. Als je de brief goed leest, denk ik dat er wel degelijk heel serieus wordt gekeken naar de aanbevelingen van de Rekenkamer, maar dat er af en toe kanttekeningen bij worden geplaatst. Dat mag ook. Ik vind dat het kabinet zijn eigen waardering eraan mag geven, maar ik proef uit de brief dat het kabinet echt de noodzakelijke lessen wil trekken.

De **voorzitter**:
Mevrouw Dijkstra, ... Pardon, mijnheer Potters, u was nog niet klaar.

De heer **Potters** (VVD):
Mevrouw de voorzitter, ik wil ook de tweede vraag netjes beantwoorden.

De vorige keer hebben we teruggekeken op de verantwoordelijkheid van de staatssecretaris: heeft hij alle stappen zorgvuldig gezet? Hij heeft de stappen zorgvuldig gezet in die zin dat hij keurig de lijst heeft afgelopen, dat hij keurig de roadmap heeft gevolgd en dat hij ons daarover goed heeft geïnformeerd, ook over de problemen die zijn ontstaan. De Rekenkamer heeft het hele proces bekeken: de invoering, de uitvoering en de problemen die later zijn ontstaan. Hij geeft daarover het oordeel dat dat niet zorgvuldig was. Mijn vraag van de vorige keer, in het debat waarin we aan het terugkijken waren tot 1 januari 2015, was of de staatssecretaris dat zorgvuldig naar ons toe heeft gedaan. Daarover ging op dat moment de discussie. Ik heb daarop toen "ja" gezegd, en dat vind ik nog steeds. In het hele proces, inclusief de uitvoering, zijn dingen niet goed gegaan. Daarover is er een kwalificatie van de Rekenkamer, maar dat is een kwalificatie die de Rekenkamer heeft gegeven.

Mevrouw **Pia Dijkstra** (D66):
We staan voor de zoveelste keer hier om een debat te voeren over het trekkingsrecht. De Partij van de Arbeid heeft gezegd, en de VVD sluit zich daarbij aan: er zijn grote stappen gezet, het gaat de goede kant op. Wanneer is wat de VVD betreft het punt bereikt dat we toch moeten zeggen: dit hele proces loopt niet goed en het gaat nog heel lang duren, dus we moeten maatregelen nemen?

De heer **Potters** (VVD):
Centraal in het debat staat, volgens mij, de motie die mevrouw Dijkstra heeft ingediend. Wij willen allemaal dat het reguliere proces op orde is. We hebben daaraan een getal gehangen: 95% van de betaalbaar gestelde declaraties. Daaruit blijkt dat eraan wordt voldaan. Ik ben het echter wel met mevrouw Dijkstra eens dat er nog steeds 5% is waarbij mensen echt zitten te wachten op een snelle afhandeling. Ik ben het ook met mevrouw Dijkstra eens dat er duidelijkheid moet komen over de niet betaalbaar gestelde declaraties. Dat is volgens mij de vraag die in dit debat moet worden beantwoord. Ik ga ervan uit dat, zoals de staatssecretaris ons ook schreef in zijn laatste brief, dat het reguliere proces op orde is. Ik heb ook gezien, net als wij allemaal, dat er in de afgelopen weken grote stappen vooruit zijn gezet. Het rapid response team heeft echt zaken goed opgepakt. Bij mij is de vraag ook veel minder geworden. Dat is wat wij wilden zien: zie maar dat het proces op orde komt. Ik zie dat het proces nu op orde komt. Ik heb nog wel een paar vragen. Die heb ik ook aan de staatssecretaris gesteld en die wil ik beantwoord zien.

Mevrouw **Pia Dijkstra** (D66):
Aan het begin van mijn inbreng heb ik al gezegd: wij voeren vandaag dit debat, maar de coalitiepartijen hebben al van tevoren aangegeven waar ze politiek staan. Ik heb daarop geen enkele reactie gekregen. Dat is opvallend, natuurlijk. Van de VVD, die zo precies weet dat de staatssecretaris ons heel volledig heeft geïnformeerd en die negeert dat we vaak toch een wel erg rooskleurig beeld van de gang van zaken hebben gekregen, wil ik weten hoe zij dit debat inschat. Wat zijn we hier dan precies aan het doen? Eigenlijk zegt de VVD namelijk: alles wat er gaande is, is goed. De vraag is: moeten we dan om de paar weken hier staan om weer verder naar de voortgang te kijken?

De heer **Potters** (VVD):
Ik heb niet gezegd dat alles wat nu gebeurt, goed gaat. Er zijn zeker nog problemen met de uitvoering. Ik heb daar nadrukkelijk naar gevraagd. Ik heb ook gezegd: dat moet op orde komen. Dat was ook de reden van het vorige debat. Maar volgens mij willen wij met z'n allen dat de pgb-houders en de zorgverleners snel en goed worden geholpen. Dat is wat de VVD betreft de insteek van dit debat. Wij willen graag stappen vooruitzetten. Wij hebben gezien dat er stappen vooruit zijn gezet. Wij hebben daar nog een paar vraagtekens bij. Die willen we beantwoord zien. Maar onze insteek is dat we dit debat uitgaan met een helder beeld van hoe het nu staat en dat we vooral vooruit gaan kijken en ervoor gaan zorgen dat het snel wordt opgelost. Het is namelijk tijd dat dingen goed worden afgehandeld. Dat is de insteek van dit debat.

Mevrouw **Dik-Faber** (ChristenUnie):
Ik snap er helemaal niets meer van. Ik hoor de VVD dezelfde zorgen uiten als de ChristenUnie: 95% wordt op tijd betaald maar 5% niet, het gaat om de betaalbaar gestelde declaraties maar waar zijn de niet-betaalbaar gestelde declaraties? Toch is de conclusie van de VVD: het reguliere betalingsproces is op orde. Dat kan toch helemaal niet? Dat kan niet de conclusie zijn als de VVD-fractie zegt: ook op die andere twee vragen wil ik nog een antwoord hebben, dat moet opgelost worden.

De heer **Potters** (VVD):
Dat kan volgens mij wel. Vorige week hebben we tijdens de hoorzitting namelijk duidelijk van de Sociale Verzekeringsbank gehoord dat de niet-betaalbaar gestelde declaraties wel in de werkvoorraad zitten, dat ze er zicht op hebben en dat ze de werkvoorraad binnen drie dagen zouden kunnen afhandelen. Dat is voor mij reden om aan te nemen dat men in control is wat betreft het proces. Dat staat los van het feit dat er echt problemen zijn. Dat zien wij ook. Voor ons is de vraag, en dat willen we graag bevestigd zien: klopt wat de Sociale Verzekeringsbank vorige week heeft gezegd, namelijk dat wat nog niet betaalbaar is gesteld, wel gewoon in het systeem van de Sociale Verzekeringsbank zit, dat daar zicht op is en dat dat nu ook snel kan worden afgehandeld? Dan denk ik dat we een compleet beeld hebben.

Mevrouw **Dik-Faber** (ChristenUnie):
Als zou kloppen wat de Sociale Verzekeringsbank vorige week gezegd heeft, namelijk dat de niet-betaalbaar gestelde declaraties ergens in het systeem zitten en binnen drie werkdagen betaald zouden kunnen worden, waren ze nu al betaald geweest. Er zijn namelijk voldoende dagen verstreken en het is niet gebeurd. Het is echt een black box. We weten niet waar die mensen in het systeem zitten. Deelt de VVD-fractie het standpunt van de ChristenUnie dat we nu echt als een speer aan de slag moeten om die mensen uit het systeem te halen en ervoor te zorgen dat die betalingen plaatsvinden? Het gebeurt namelijk niet. Deelt de VVD-fractie ook het standpunt van de ChristenUnie dat het systeem dus gewoon nog niet op orde is?

De heer **Potters** (VVD):
Ik deel de conclusie van de fractie van de ChristenUnie dat er snel gehandeld moet worden op de niet-betaalbaar gestelde declaraties die wel in de werkvoorraad zitten. Ik heb de Sociale Verzekeringsbank vorige week echter ook iets anders horen zeggen: ja, als het gaat om de omvang zouden wij dit in principe binnen drie dagen kunnen afhandelen, want het gaat om ongeveer 18.000 declaraties en wij kunnen er ongeveer 7.000 per dag afhandelen. Er zitten echter wel heel specifieke gevallen in. Er zitten mensen in die meervoudige pgb-budgetten hebben. Er zitten problemen in als zorgovereenkomsten die nog niet binnen zijn. Dan kan het dus voor de heel ingewikkelde gevallen langer duren. Voor mij is elke dag een dag te lang, maar ik snap dat wel. Wat voor mij nu belangrijk is, is: klopt wat de Sociale Verzekeringsbank vorige week heeft gezegd en is er zicht op al die declaraties? Als het antwoord daarop ja is en er ook voldaan is aan de motie-Dijkstra, vind ik dat tegemoetgekomen is aan wat we van de staatssecretaris hebben gevraagd.

De heer **Van der Staaij** (SGP):
Helaas kunnen we niet aan de Sociale Verzekeringsbank vragen: lever nu eens even de map met zoekgeraakte stukken aan. Zo werkt het juist niet. In het systeem zoeken naar dingen die eigenlijk niet goed in het systeem zitten, is heel lastig. Daarom is het heel belangrijk dat wij als volksvertegenwoordigers zelf aangeven tegen welke problemen wij aanlopen en wat wij horen van de mensen. Heeft de VVD-fractie nu een beeld van de situaties waarin het nog steeds misgaat, ondanks alle verbeteringen?

De heer **Potters** (VVD):
Net als iedereen krijgen wij mails binnen van mensen die budgethouder dan wel zorgverlener zijn. In de eerste maanden was vooral de klacht "ik word niet betaald" of "ik word niet op tijd betaald". Nu horen we "we zitten nog niet helemaal goed in het systeem", "we zitten nog niet in de goede wet" of "het duurt langer dan we hebben voorzien". Er lopen nu gesprekken met de Sociale Verzekeringsbank om dat op te lossen. Dat betekent dat het proces, het systeem, nog niet volledig op orde is. Dat klopt ook, maar onze doelstelling was om ervoor te zorgen dat iedereen zo snel en zo goed mogelijk betaald is, en daarvoor staan wij in dit debat. Daaraan heeft de staatssecretaris wat mij betreft voldaan, maar dat wil nog niet zeggen dat het hele systeem compleet is en op orde is. Nee, er zal nog veel moeten gebeuren. Mensen zullen nog in de goede wet gehangen moeten worden. Ook zal er misschien administratief nog een aantal dingen op orde gesteld moeten worden. Dat moet de komende maanden gaan gebeuren, maar het gaat nu om het betalen van onze budgethouders en zorgverleners. Dat moet echt op orde zijn.

De heer **Van der Staaij** (SGP):
Hecht de VVD-fractie er ook aan dat de toezeggingen op het punt van het verder op orde brengen van Mijn PGB, waarover we nog steeds zorgen horen, en de toezeggingen over het eenvoudig en snel kunnen laten wijzigen van gegevens, zo snel mogelijk verder invulling krijgen?

De heer **Potters** (VVD):
Ja, volmondig ja. Ik ben mijn betoog ook geëindigd met de opmerking dat het in de toekomst misschien toch een stukje eenvoudiger zal moeten. Dat geeft Per Saldo ook aan ons mee: zorg ervoor dat het systeem, nadat het robuust is gemaakt en kan uitbetalen, ook echt eenvoudiger wordt. Al die hoepeltjes, waar de heer Van der Staaij ook terecht op wijst, kunnen namelijk heel snel leiden tot een fout in het systeem, waardoor iemand niet uitbetaald wordt. Dat zou de volgende stap moeten zijn. Dat is volgens mij ook het verbeterplan waar de staatssecretaris nu op gaat inzetten. Maar we moeten er nu eerst voor zorgen dat de betalingen goed lopen, zodat daar geen fouten in ontstaan. Daarna kunnen we de volgende stap in de verbetering zetten. Dat ben ik met de heer Van der Staaij eens. Het verbeteren van Mijn PGB zou een heel grote stap vooruit zijn.

De heer **Krol** (50PLUS):
Ik dacht net even dat er misschien helemaal geen mails binnenkomen bij de VVD over het feit dat het fout gaat, terwijl wij toch nog steeds mails over erg schrijnende gevallen krijgen. Mijn oprechte vraag is: wat antwoordt de VVD-fractie aan die mensen?

De heer **Potters** (VVD):
Wij geven het antwoord dat de heer Krol ook zou moeten geven. Volgens mij doet hij dat ook wel. Als er sprake is van geen betaling, zoekt het rapid response team zo snel mogelijk contact met betrokkene en met de zorgverlener. Mijn ervaring is dat wij daarna ook heel veel tevreden mails krijgen als wij dat doen. Men zegt: het is inderdaad opgelost; we zijn betaald. Daarmee zijn nog niet alle problemen voorbij. Dat zeggen ze ook, want ze zitten soms nog niet goed in het reguliere proces. Dat moet wel. Het moet op orde komen. Ik zie dat het noodscenario werkt. Dat is volgens mij wat we moeten doen. We moeten optreden en ervoor zorgen dat dit zo snel mogelijk opgelost wordt.

De heer **Krol** (50PLUS):
Komen er bij de VVD dan geen mailtjes binnen van mensen bij wie het dan wel en dan weer niet goed gaat, zodat uiteindelijk de kwestie nog steeds niet is opgelost?

De heer **Potters** (VVD):
Die mailtjes krijgen wij natuurlijk ook, maar dan is ons antwoord ook dat het zo goed mogelijk in het systeem moet komen. Ook daar wordt dan op geacteerd. Natuurlijk zien en horen we dat er problemen zijn bij de uitvoering. Ik heb er nu al een paar keer op gewezen dat dit echt op orde moet komen, maar we moeten volgens mij ook eerlijk zijn over wat de staatssecretaris heeft toegezegd aan de Kamer. Voor zover ik het nu kan overzien — ik heb nog wel een paar vragen — voldoet de staatssecretaris aan de toezegging die hij heeft gedaan.

Mevrouw **Leijten** (SP):
Ik ben het er volledig mee eens dat we eerlijk moeten zijn. Dat brengt mij tot mijn volgende vraag. Wij voeren inmiddels het zesde debat over wat er misgaat bij de uitbetalingen. In het tweede debat zei de VVD-vertegenwoordiger tegen mij dat ik niet zo moest zeuren, want de trein liep en 99% van de uitbetalingen liep goed, zo had hij van de staatssecretaris gehoord. Dat blijkt niet waar te zijn. Wat vindt de VVD ervan dat zij in het tweede debat dat we hebben gevoerd, cijfers heeft moeten gebruiken waarvan we nu weten dat ze echt onjuist waren?

De heer **Potters** (VVD):
Volgens mij moeten we altijd heel kritisch kijken naar de informatie die we krijgen. Volgens mij was de technische briefing van de SVB en de auditcommissie van vorige week erg duidelijk. We hebben gevraagd of 95% van de betaalbaar gestelde declaraties op orde is. Binnen die betaalbaar gestelde declaraties zitten overigens ook de correcte en de niet-correcte declaraties. Daar zit niet zo'n groot verschil tussen in doorlooptijd; dat is vorige week ook gezegd. Is die steekproef betrouwbaar en onafhankelijk? De auditcommissie heeft volgens mij heel overtuigend laten zien dat het een goede, betrouwbare steekproef is en dat we kunnen uitgaan van die informatie. Dan vind ik dat ik dat ook moet doen. Ik ga er dan ook van uit dat de informatie die we hebben gehad echt klopt.

Mevrouw **Leijten** (SP):
De informatie die we nu hebben gehad, moet kloppen. In het gesprek met de SVB en de Auditdienst vond ik het ontluisterend om te merken dat we niet weten wat er gebeurt als declaraties niet uitbetaald worden, want die zitten niet in de steekproef. We weten niet hoe groot ze zijn en wat ermee gebeurt. Dat was ontluisterd. Mijn vraag was echter een andere. De VVD heeft de staatssecretaris tot nu toe altijd met ziel en zaligheid verdedigd en cijfers gebruikt die de staatssecretaris de VVD aanreikte. Maar nu blijkt dat die cijfers niet deugden. Vindt de VVD dan niet dat de staatssecretaris daarmee zijn taak en plicht om de Kamer actief en volledig te informeren beschaamd heeft en dat hij daarmee ook het vertrouwen in de politiek beschadigt?

De heer **Potters** (VVD):
We kunnen het debat van vorige keer overdoen, maar dat hoeft van mij niet. We hebben toen de conclusie getrokken dat wij goed geïnformeerd zijn door de staatssecretaris. Ik ga het debat niet opnieuw voeren en zeggen dat ik met terugwerkende kracht vind van niet, want ik blijf staan voor de woorden die ik toen heb gekozen en nu nog steeds kies. Ik wil één ding toch even rechtzetten. Mevrouw Leijten begint met een inleiding en stelt een andere vraag. Volgens mij heeft de Sociale Verzekeringsbank vorige keer duidelijk gezegd dat de niet-betaalbaar gestelde declaraties in zijn werkvoorraad zitten. Dat betekent dat ze in het systeem zitten en dat de SVB dat vanuit de werkvoorraad gaat oplossen. Dat wil ik inderdaad graag bevestigd hebben. Mevrouw Leijten schetst nu namelijk dat dit niet zo is en dat het een grote black box is. Ik wil graag van de staatssecretaris weten wat de Sociale Verzekeringsbank op dat punt heeft gezegd en of dat klopt.

Mevrouw **Leijten** (SP):
Daar wil ik echt op reageren. Ik heb letterlijk gevraagd: weet u wat er gebeurt met de niet-betaalde declaraties. Daarop zei de Auditdienst van de SVB: nee, want daar hebben wij geen onderzoek naar gedaan. Met andere woorden, dat weten we dus niet.

De heer **Potters** (VVD):
Nu verwijst mevrouw Leijten naar de Auditdienst. Ik heb het over wat de Sociale Verzekeringsbank zelf zei. De directie van de Sociale Verzekeringsbank zei: wij hebben die declaraties wel in beeld en die zitten in onze werkvoorraad. Volgens mij is het goed om dat beeld hier neer te zetten.

☐

De heer **Van Klaveren** (Groep Bontes/Van Klaveren):
Voorzitter. Wij spreken vandaag over de chaos die is ontstaan met de persoonsgebonden budgetten, de pgb's. De operatie om de pgb's voortaan bij de Sociale Verzekeringsbank, de SVB, in beheer te geven, is uitgelopen op een totaal fiasco. Wij hebben allemaal de schrijnende verhalen gehoord van budgethouders die hun rekeningen niet meer kunnen declareren. Iedereen kent de anekdotes van bonnetjes die, eenmaal ingeleverd, niet worden vergoed en soms zelfs niet meer terug te vinden zijn. Ook zorgverleners zuchten onder de aanhoudende malaise, omdat hun facturen al maanden niet worden betaald. Dit is een enorm drama voor alle gedupeerden.

Als het pgb-fiasco één ding illustreert, is het wel het onvermogen van de overheid om ingewikkelde stelselwijzigingen door te voeren met behulp van ICT. Denk aan de politie, het ministerie van Defensie en uiteraard de eerdere problemen bij de Belastingdienst. De combinatie van overheid en ICT is meer dan ongelukkig: de overheid als opperdigibeet!

Dit kabinet lijkt ook niet te leren, want nu staan er 120.000 budgethouders in de kou. Daarom heb ik de volgende vragen. Kan de staatssecretaris aangeven of de softwareproblemen nu definitief verleden tijd zijn? Kan hij opheldering geven over de mate waarin de huidige software zorg draagt voor de afhandeling van fouten? Wat is bijvoorbeeld het protocol als de ingevoerde gegevens incorrect of onvolledig zijn? Reageert de SVB dan uit zichzelf of wordt het afgeschoven op de budgethouder? Kan de staatssecretaris garanderen dat het aangepaste systeem fraude tot een minimum beperkt? En last but not least: wat is het gestelde doel van de staatssecretaris? Hoe en wanneer is de boel weer op orde?

De **voorzitter**:
Hiermee is er een einde gekomen aan de eerste termijn van de Kamer. De staatssecretarissen hebben enige tijd nodig om de antwoorden voor te bereiden. Bovendien moeten wij even lunchen. Ik schors de vergadering daarom voor de lunchpauze.

De vergadering wordt van 12.58 uur tot 13.45 uur geschorst.